

# **ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**UNIDAD DE TITULACIÓN**

**ESTUDIO DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN LOS  
ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS. CASO: ESTUDIANTES DE  
INGENIERÍA EMPRESARIAL DE LA ESCUELA POLITÉCNICA  
NACIONAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
EMPRESARIAL**

**EDGAR SANTIAGO FLORES LASCANO**

Santiagofl\_1995@hotmail.com

**Director: Javier Alejandro Cuestas Caza, Msc.**

javier.cuestas@epn.edu.ec

**2020**

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR**

Como director del trabajo de titulación “Estudio de las habilidades sociales en los estudiantes universitarios. Caso: Estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional” desarrollado por Edgar Santiago Flores Lascano, estudiante de la carrera de Ingeniería Empresarial, habiendo supervisado la realización de este trabajo y realizado las correcciones correspondientes, doy por aprobada la redacción final del documento escrito para que prosiga con los trámites correspondientes a la sustentación de la Defensa oral.

---

**Javier Alejandro Cuestas Caza.**

**DIRECTOR**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Edgar Santiago Flores Lascano, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

**Edgar Santiago Flores Lascano**

## DEDICATORIA

*A mis padres por todo su amor, cariño y confianza,  
por ser el pilar fundamental de mi vida  
por apoyarme en cada paso y decisión que he tomado  
y por siempre creer en mí,  
los amo.*

*A mis hermanas por brindarme siempre su apoyo  
y ser un ejemplo de vida,  
por mostrarme que el esfuerzo y dedicación  
siempre tiene sus recompensas  
y que no importa las dificultades  
siempre se puede salir adelante  
y luchar por lo que quieres.*

*Santiago*

## AGRADECIMIENTO

De manera especial quiero agradecer a mis padres Edgar y Rocio quienes siempre han estado conmigo brindándome su amor y apoyo incondicional, por ser el pilar fundamental en mi vida, por darme los valores que me acompañaran siempre y por forjar la persona que soy actualmente. A mi madre quien me ha enseñado que siempre hay que seguir adelante, superándose y que todo sacrificio vale la pena para ser mejor persona. A mi padre por siempre estar ahí para mí cuando lo necesitaba, por su amor incondicional y por creer en mí más que nadie. Por enseñarme lo importante que es el amor a la familia.

Gracias por todo el esfuerzo y la dedicación que han puesto en mí.

Este logro es más suyo que mío, sin ustedes no lo hubiera conseguido.

A mis hermanas quienes siempre han sido mi ejemplo de vida. A Hipatia y Jessica que han demostrado ser capaces más que cualquier persona que he conocido; al enfrentarse día a día a las adversidades que les representa su trabajo, por mostrarme que nunca hay que rendirse.

A mi hermana Roxy por siempre estar a mi lado y por mostrarme que no importa lo que las personas digan o piensen, siempre puedes seguir adelante e ir tras tus sueños, que no hay que conformarse y siempre se debe conseguir lo que uno quiere.

A mi director de tesis Javier Cuestas quien con sus conocimientos y enseñanza ayudo a la culminación de este proyecto. por brindarme su apoyo, su tiempo y paciencia para poder culminar mis estudios. Por ser un gran docente y una excelente persona dentro y fuera de las aulas.

A mis amigos Luis y David, mis hermanos, con quienes he compartido gran parte de mi vida, por siempre estar ahí apoyándonos en lo que hemos necesitado, por todo lo vivido y su apoyo incondicional en las diferentes etapas de nuestra vida.

A Gabriel Escobar mi gran amigo por brindarme cariño y apoyo incondicional en las etapas finales de la universidad, por ayudarme a cumplir este logro y por brindarme su amistad incondicional. A mis amigos de la carrera de ingeniería empresarial que estuvimos juntos a lo largo de esta formación porque más que compañeros nos convertimos en verdaderos amigos. A los amigos que formé dentro de la Universidad con 'quienes' compartí toda esta etapa, gracias por los buenos momentos, por haber sido un grupo tan unido y siempre estar juntos ayudándonos.

Santiago

## LISTA DE CONTENIDO

<b>LISTA DE TABLAS.....</b>	<b><i>i</i></b>
<b>LISTA DE FIGURAS.....</b>	<b><i>iii</i></b>
<b>LISTA DE ANEXOS.....</b>	<b><i>iv</i></b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b><i>v</i></b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b><i>vi</i></b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Problema de investigación .....	2
1.2 Justificación.....	5
1.3 Objetivo general .....	6
1.4 Objetivos específicos .....	6
1.5 Hipótesis .....	6
1.6 Marco Teórico .....	7
1.6.1 Teoría de las Habilidades Sociales.....	7
1.6.2 Medición y evaluación del nivel de habilidades sociales .....	13
<b>2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>26</b>
2.1 Naturaleza de la Investigación .....	26
2.2 Alcance .....	26
2.3 Diseño.....	27
2.4 Tipo de investigación.....	28
2.5 Recolección de datos.....	29
2.5.1 Población y muestra .....	29
2.5.2 Herramienta de recolección: Test de Habilidades Sociales de Goldstein.....	32
2.6 Análisis de la Información .....	33
<b>3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Nivel de habilidades sociales en los estudiantes.....	36
3.1.1 Datos demográficos.....	37
3.1.2 Nivel de habilidades sociales de estudiantes por pregunta .....	40
3.1.3 Nivel de habilidades sociales de estudiantes por categoría .....	43

3.1.4	Nivel de habilidades sociales totales .....	49
3.2	Análisis de niveles de Habilidades Sociales según género y semestre ..	51
3.2.1	Comparación entre categorías de habilidades sociales y genero.....	53
3.2.2	Comparación entre categorías de habilidades sociales y semestre .	57
3.3	Discusión.....	61
<b>4.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
4.1	Conclusiones.....	65
4.2	Recomendaciones .....	68
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>70</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>76</b>

## **LISTA DE TABLAS**

<b>Tabla 1.-</b> Definiciones de habilidades sociales en orden cronológico a lo largo de los años.....	10
<b>Tabla 2.-</b> Habilidades sociales según Gismero y su explicación.....	20
<b>Tabla 3.-</b> Habilidades sociales según Goldstein.....	23
<b>Tabla 4.-</b> Referencial de niveles de habilidades sociales .....	35
<b>Tabla 5.-</b> Número de estudiantes según género.....	37
<b>Tabla 6.-</b> Número de estudiantes por edad.....	38
<b>Tabla 7.-</b> Número de estudiantes por semestre.....	39
<b>Tabla 8.-</b> Estadísticos descriptivos por pregunta .....	40
<b>Tabla 9.-</b> Habilidades sociales con valores de medias más bajos.....	43
<b>Tabla 10.-</b> Habilidades sociales con valores de medias más altos.....	43
<b>Tabla 11.-</b> Referencia de niveles en Habilidades Sociales Básicas .....	44
<b>Tabla 12.-</b> Estadísticos descriptivos de la categoría de Habilidades Sociales Básicas .....	44
<b>Tabla 13.-</b> Referencia de niveles en Habilidades Sociales Avanzadas.....	45
<b>Tabla 14.-</b> Estadísticos descriptivos de la categoría de Habilidades Sociales Avanzadas.....	45
<b>Tabla 15.-</b> Referencia de niveles en Habilidades Relacionadas con los Sentimientos.....	46
<b>Tabla 16.-</b> Estadísticos descriptivos de la categoría de Habilidades Relacionadas con los Sentimientos.....	46
<b>Tabla 17.-</b> Referencia de niveles en Habilidades Alternativas a la Agresión.....	47
<b>Tabla 18.-</b> Estadísticos descriptivos de la categoría de Habilidades Alternativas a la Agresión.....	47
<b>Tabla 19.-</b> Referencia de niveles en Habilidades para hacer frente al estrés.....	48
<b>Tabla 20.-</b> Estadísticos descriptivos de la categoría de Habilidades para hacer frente al estrés.....	48
<b>Tabla 21.-</b> Referencia de niveles en Habilidades de Planificación.....	49
<b>Tabla 22.-</b> Estadísticos descriptivos de la categoría de Habilidades de Planificación .....	49
<b>Tabla 23.-</b> Estadísticos de habilidades sociales totales.....	50
<b>Tabla 24.-</b> Número de estudiantes por nivel de habilidades sociales.....	50
<b>Tabla 25.-</b> Estadísticos de habilidades sociales básicas en función del género .....	52



<b>Tabla 26.</b> - Estadísticos de habilidades sociales en función del género .....	53
<b>Tabla 27.</b> - Análisis ANOVA de habilidades sociales básicas en función del genero .....	54
<b>Tabla 28.</b> - Análisis ANOVA de habilidades sociales avanzadas en función del genero ....	54
<b>Tabla 29.</b> - Análisis ANOVA de habilidades relacionadas con los sentimientos en función del género .....	54
<b>Tabla 30.</b> - Análisis ANOVA de habilidades alternativas a la agresión en función del género .....	55
<b>Tabla 31.</b> - Análisis ANOVA de habilidades para hacer frente al estrés en función del género .....	55
<b>Tabla 32.</b> - Análisis ANOVA de habilidades de planificación en función del género .....	56
<b>Tabla 33.</b> - Análisis ANOVA de total de habilidades sociales en función del género .....	56
<b>Tabla 34.</b> - Análisis ANOVA de habilidades sociales básicas con respecto al semestre. ..	58
<b>Tabla 35.</b> - Análisis ANOVA de habilidades sociales avanzadas con respecto al semestre. ....	58
<b>Tabla 36.</b> - Análisis ANOVA de habilidades relacionadas con los sentimientos con respecto al semestre.....	59
<b>Tabla 37.</b> - Análisis ANOVA de habilidades alternativas a la agresión con respecto al semestre. ....	59
<b>Tabla 38.</b> - Análisis ANOVA de habilidades para hacer frente al estrés con respecto al semestre. ....	60
<b>Tabla 39.</b> - Análisis ANOVA de habilidades de planificación con respecto al semestre. ....	60
<b>Tabla 40.</b> - Análisis ANOVA de total habilidades sociales con respecto al semestre. ....	61

## ***LISTA DE FIGURAS***

<b>Figura 1.-</b> Aspectos presentes en habilidades sociales según Vicente Caballo .....	14
<b>Figura 2.-</b> Calificación de comportamientos presentes durante una entrevista.....	16
<b>Figura 3.-</b> Aspectos que evalúa el test de Elena Gismero .....	19
<b>Figura 4.-</b> Porcentaje de estudiantes por género .....	37
<b>Figura 5.-</b> Porcentaje de estudiantes por edad .....	39
<b>Figura 6.-</b> Porcentaje de estudiantes por semestre .....	40
<b>Figura 7.-</b> Porcentaje de nivel de habilidades sociales.....	51

## ***LISTA DE ANEXOS***

<b>ANEXO I.- TEST DE HABILIDADES SOCIALES DE GOLDSTEIN.....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXO II.- LISTADOS DE LAS HABILIDADES SOCIALES ASOCIADA A CADA PREGUNTA.....</b>	<b>79</b>

## **RESUMEN**

Las habilidades sociales tienen un papel importante en el desarrollo de las personas. En la educación superior, estas habilidades sociales generan relaciones interpersonales que ayudan al desarrollo personal y social. El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo estudiar las diferencias entre las categorías de habilidades sociales de los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional. Las categorías de habilidades sociales utilizadas en esta investigación están basadas en los estudios de Arnold Goldstein. La metodología utilizada fue cuantitativa enfocándose en los valores obtenidos mediante la aplicación del test de habilidades sociales de Goldstein, herramienta con la cual se recolectó la información. Este test se aplicó a 136 estudiantes de la carrera de Ingeniería Empresarial. El análisis estadístico utilizado fue descriptivo presentando datos en tablas y gráficos, e inferencial realizando pruebas ANOVA para determinar si existen diferencias significativas en los niveles de habilidades sociales de las diferentes categorías tomando como variables independientes el género y semestre.

Los resultados demostraron que los estudiantes poseen un nivel medio-alto de habilidades sociales, teniendo mayor déficit en habilidades básicas y avanzadas, se evidenció que debido a su formación académica han mejorado las habilidades de planificación en las cuales radican sus fortalezas, pero no en el resto de categorías. No se encontraron diferencias significativas respecto del género, es decir el género no influye en el nivel de habilidades sociales de los estudiantes.

**Palabras claves:** Habilidades Sociales, Test de Goldstein, Educación Superior,

## ***ABSTRACT***

Social skills have an important role in people development. In higher education, these social skills generate interpersonal relationships that help personal and social improvement. The aim of this work was to study the differences of the social skills categories of the Business Engineering students of the National Polytechnic School. The categories of social skills used in this research are based on the studies of Arnold Goldstein. The methodology used was quantitative, focusing on the values obtained by applying the Goldstein social skills test, a tool with which the information was collected. This test was applied to 136 students of the Business Engineering. The statistical analysis used was descriptive, presenting data in tables and graphs, and inferential, performing ANOVA tests to determine if there are significant differences in the levels of social skills in the different categories, taking gender and semester as independent variables.

The results revealed that the students possess a medium-high level of social skills, having a greater deficit in basic and advanced skills, it was evident that due to their academic training the planning skills in which their strengths lie have improved, but not in the other categories. No significant differences were found regarding gender, that is, gender does not influence the students' level of social skills.

**Key words:** Social Skills, Goldstein Test, Higher Education.

## 1. INTRODUCCIÓN

El mundo actualmente se enfrenta a nuevos riesgos y retos; se cuenta con problemas a nivel político, económico y social los cuales van presentando nuevas y complejas realidades globales. El ser humano al ser un ente social, está caracterizado por la formación de relaciones con otros individuos de forma natural. Las habilidades sociales ayudan a que estas relaciones se formen de forma correcta, ya que estas relaciones estarían inmersas en la sociabilidad satisfaciendo así necesidades como compañía, convivencia y ayuda mutua. (Holst Morales et al., 2018). Es por ello que, las habilidades sociales ayudan a que los seres humanos estén en constante desarrollo y aprendizaje, interactuando entre sí; este hecho, ayuda a que las personas sean capaces de enfrentarse a riesgos y problemas que requieren de la unión de varias personas.

Dentro del desarrollo personal, las habilidades sociales tienen como complemento al comportamiento, ya que se afirma que no existe una manera única de comportarse, debido a que el comportamiento involucra lo que cada persona hace y sus efectos frente a los demás, tomando en cuenta reacciones o consecuencias que este comportamiento genere; sin embargo, en base a los comportamientos se dan las habilidades sociales (Amaral et al., 2015).

En consecuencia, cuando una persona se relaciona con los demás, están presentes las habilidades sociales, las cuales ayudan a tener una buena relación y el entendimiento con las personas alrededor del individuo; espacios como la escuela, el colegio o la universidad son espacios donde más se relacionan las personas y donde se adquiere este tipo de habilidades sociales (Rosa et al., 2014). Es por ello que el desarrollo de las habilidades sociales dentro de los centros educativos como las universidades es muy importante, ya que el aprendizaje de las mismas se da en los lugares de mayor interacción social, y es en esta etapa en la cual la persona experimenta mayormente dicha interacción (Cardenas & Huairé, 2018). Es en la universidad en donde los estudiantes encaran múltiples tareas en las cuales deben

desarrollar múltiples habilidades como: conversar, hacer amigos, aprender a participar e incluso los trabajos en grupos. En estas actividades, se genera mayor aprendizaje de relaciones interpersonales obteniendo así una percepción social de su entorno.

En resumen, los espacios educativos tienen un papel fundamental en el desarrollo y aprendizaje de las habilidades sociales, y es necesario tomar en cuenta la manera en la cual se forma a los estudiantes conociendo que en este periodo de tiempo es donde perfeccionan sus capacidades para relacionarse con los demás y se obtiene una persona capaz de desarrollarse en un futuro dentro de las diferentes organizaciones y ámbitos sociales; en las cuales se presentará de manera profesional y adulta basándose en lo que aprendió en los espacios de interacción interpersonal previos.

A continuación, se presentarán los elementos introductorios de la investigación referentes al planteamiento del problema, objetivos, hipótesis y marco teórico.

## **1.1 Problema de investigación**

En el contexto de incertidumbre actual los estudiantes universitarios deben contar con habilidades sociales, es decir, con un conjunto de comportamientos complejos adquiridos y aprendidos que se ponen en juego en la interacción con otras personas (Pilar, 2015). El desarrollo de las habilidades sociales se ve limitado debido a la complejidad del comportamiento social; muchas de las habilidades sociales que más se usan son verbales y no verbales y muchas se pueden distinguir y apreciar según el comportamiento de los estudiantes. En el caso de comportamientos verbales se tiene el volumen de voz, el tono, el timbre, la fluidez al hablar, la entonación, la claridad, entre otros; es mediante estos comportamientos que se puede conocer si existen ciertas habilidades sociales o no dentro de los estudiantes y de igual forma reconocer la falta de estas (Holst Morales et al., 2018). Mediante

los comportamientos se puede conocer si existe o no habilidades sociales en los estudiantes, pero solo hasta donde el análisis del comportamiento lo permite.

La deficiencia de habilidades sociales en los estudiantes puede estar presente sin que las personas sean capaces de apreciarlas (León del Barco et al., 2015). Algunas habilidades sociales que se pueden observar son: saludar, hablar con otras personas, la fluidez al hablar, etc. De igual manera hay habilidades que no se las puede expresar fácilmente, como son: ansiedad, dificultad de solución de problemas, el contacto con personas de otro sexo o la capacidad para convencer a los demás. La presencia o no de estas habilidades no puede reflejar si existe o no un alto nivel de habilidades sociales en las personas. De esta forma, se considera que puede existir un alto nivel o deficiencia de habilidades sociales en los estudiantes, pero se necesita un estudio mediante la aplicación de pruebas para conocer qué habilidades sociales poseen y con cuáles tienen dificultades.

En muchos casos los estudiantes pueden contar con habilidades sociales por su participación dentro del aula o sus relaciones con el resto de personas; sin embargo esto no asegura un alto nivel de habilidades sociales (Flores Mamani et al., 2016). El no conocer el nivel de habilidades sociales de los estudiantes limita la capacidad para poder establecer si se debe tomar o no acciones para mejorar o desarrollar habilidades sociales; y en específico, cuáles deberían desarrollarse más. Se puede reconocer habilidades sociales básicas como saludar o dar las gracias, pero el nivel general de un grupo de estudiantes es desconocido, hasta que se aplique una prueba para su medición.

El análisis de habilidades sociales en estudiantes en el Ecuador ha tenido un mayor campo en niveles inferiores como la escuela y el colegio, debido a que en estos niveles es donde mayormente se desarrollan dichas habilidades. Dentro de la formación de estudiantes el Bachillerato General Unificado incluye un programa para el desarrollo del estudiante en el cual se construye un proyecto aplicado a sus conocimientos y destrezas, de manera creativa, innovadora y emprendedora. Un



proyecto importante el cual implica interacciones sociales y de vida práctica (Villarreal Ponce & Intriago Ugalde, 2016). Estas iniciativas y proyectos son generados desde el gobierno y ministerios, los cuales controlan y ejercen todo el sistema de educación hacia los estudiantes, promoviendo así el desarrollo de habilidades sociales en estos niveles educativos.

Una revisión bibliográfica previa sobre habilidades sociales en la Escuela Politécnica Nacional fue realizado a través del repositorio digital de la universidad. Sin embargo, no se encontraron investigaciones que traten el tema de “habilidades sociales”. Por esta razón se busca aportar al campo de conocimiento de las habilidades sociales a través del estudio de caso de la Facultad de Ciencias Administrativas. Una investigación la cual refleje la realidad local podría ayudar a identificar deficiencias o saber cuáles habilidades sociales están más desarrolladas en los estudiantes, para así poder crear planes o programas de estudio pertinentes.

Las habilidades sociales se pueden estudiar de diferentes maneras y pueden estar enfocadas a diferentes grupos de personas, no solo se puede estudiar que habilidades sociales están presentes de igual manera se puede estudiar la ausencia de las mismas (Lema Farinango, 2018). Entre los métodos más importantes para el estudio de habilidades sociales se encuentran cuestionarios, entrevistas, observación y varios formularios diseñados para la evaluación de habilidades sociales, entre los cuales destacan, la entrevista de Vicente Caballo, la Escala de Habilidades Sociales de Gismero, entre otros, siendo el más conocido el Test de Habilidades Sociales de Goldstein debido a su evaluación y clasificación de habilidades sociales en seis categorías.

Lo que busca esta investigación es conocer ¿Cuál es el nivel de habilidades sociales en los estudiantes universitarios de la carrera de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional? La respuesta a esta pregunta dará información valiosa sobre el nivel de desarrollo de las habilidades sociales de una carrera

enfocada a la formación de personas que aporten habilidades dentro de organizaciones.

## **1.2 Justificación**

El presente proyecto de investigación se justifica de manera práctica debido a que busca establecer un indicador que nos permita conocer si existe diferencias significativas entre las categorías de habilidades sociales en los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional, para así saber qué tipo de habilidades son las que más y menos se están desarrollando; por tanto, resulta pertinente realizar la investigación para tener una idea clara de en qué puntos se debe mejorar la enseñanza de habilidades sociales.

Esta investigación es importante debido a que se conocerá cuáles son los indicadores de habilidades sociales de los estudiantes de Ingeniería Empresarial. Es importante resaltar que según el perfil de egreso de la carrera de Ingeniería Empresarial se busca generar personas que, reconocen y establecen relaciones de mutuo beneficio con los diferentes actores tanto al interior de la organización como con su entorno; y que en todas sus acciones incorporen la responsabilidad ética, ambiental y social para garantizar sostenibilidad (Ingeniería Empresarial, 2019). Mediante la investigación se conocerá los niveles más altos y bajos de habilidades sociales de los estudiantes y si cumplen con las características y habilidades descritas en el perfil del graduado.

Esta investigación no solo beneficiará a los estudiantes, quienes conocerán cuáles son sus mayores habilidades sociales sino también a las autoridades de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Escuela Politécnica Nacional, ya que después de este análisis se podrá tomar decisiones acerca de la metodología de enseñanza que se está impartiendo actualmente y evaluar si se puede o no implementar nuevas técnicas, las cuales ayuden a cumplir con el objetivo de la carrera y el perfil del graduado.

De igual forma, es importante la realización de una investigación que ayude a conocer la situación actual sobre la generación de habilidades sociales que se está generando en el país. Actualmente, existe un cambio rápido e interactivo dentro de las organizaciones, las cuales introducen nuevas tecnologías, que requiere de nuevas competencias y maneras de comunicación. La toma de decisiones organizacionales viene cada vez más enfocada a planteamientos que necesitan de personas cuyas características principales sean las competencias: organizacionales, comerciales y relacionales (Moreno Jimenez et al., 2014). Es por esto que las nuevas organizaciones requieren de personas las cuales cumplan con estas habilidades sociales las cuales generen mayor valor dentro de las organizaciones.

### **1.3 Objetivo general**

Estudiar las diferencias entre las categorías de habilidades sociales de los estudiantes de Ingeniería Empresarial

### **1.4 Objetivos específicos**

- Describir las categorías de habilidades sociales planteadas por Goldstein
- Determinar el nivel de habilidades sociales de los estudiantes de Ingeniería Empresarial
- Comparar los niveles de habilidades sociales según las variables de categoría y género.

### **1.5 Hipótesis**

Existen diferencias significativas entre las categorías de habilidades sociales y el género de los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional.

Existen diferencias significativas entre las categorías de habilidades sociales y el semestre de los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional.

## 1.6 Marco Teórico

Este punto permite conocer varios aspectos de las habilidades sociales, su evolución a través del tiempo, que características y componentes poseen, para así desarrollar un mejor entendimiento y conceptualización. De igual forma, se explora la medición de habilidades sociales y las formas más utilizadas de medición de estas.

### 1.6.1 Teoría de las Habilidades Sociales

La concepción de Habilidades sociales no es exacta. Para poder entenderlas se debe hacer un repaso desde sus primeras conceptualizaciones y cómo ha ido cambiando a través de los años y de diferentes autores, ya que actualmente se sigue redireccionando y tomando en cuenta nuevos aspectos.

Al profesor Andrew Salter (1949) se le atribuye ser uno de los primeros en estudiar las habilidades sociales mediante su investigación *Conditioned Reflex Therapy: the direct approach to the reconstruction of personality*. En esta obra, el autor estudia la asertividad de las personas tomando en cuenta sus expresiones en diferentes niveles:

- La expresión verbal de las emociones.
- La expresión facial de las emociones.
- El empleo deliberado de la primera persona al hablar.
- El estar de acuerdo cuando se reciben cumplidos o alabanzas.
- Expresar desacuerdo.
- La improvisación y actuación espontánea.

A estas expresiones, Salter las clasifica en dos tipos de personalidades: personalidad excitatoria si el individuo tiene capacidad para expresar sus emociones e inhibitoria si tiene dificultad para expresar sus emociones. Es por esto

que se considera a este como el inicio del estudio de las habilidades sociales debido a que estas expresiones están presentes actualmente en las habilidades sociales. Posteriormente en el año de 1958 Joseph Wolpe introdujo el término de conducta asertiva estableciendo una relación entre la asertividad y la ansiedad (Wolpe, 1998). Este autor se enfocó principalmente en las expresiones de molestia y enfado, como sentimientos negativos, mencionando así lo que afecta a las relaciones con los demás; así mismo introdujo la defensa de los propios derechos en las habilidades sociales.

Posteriormente en el año de 1967 se realizaron las primeras aportaciones para habilidades sociales desde Europa por parte de Argyle y Kendon. Estos autores relacionaron a la psicología social con las habilidades sociales, definiendo a las habilidades sociales como "una actividad organizada, coordinada, en relación con un objeto o una situación, que implica una cadena de mecanismos sensoriales, centrales y motores. Una de sus características principales es que la actuación, o secuencia de actos, se halla continuamente bajo el control de la entrada de información sensorial" (Argyle & Kendon, 1967).

Fue posteriormente a estos estudios la época de mayor impacto de las habilidades sociales, aunque aún seguían coexistiendo como conducta asertiva. Estudios como los de Lazarus en 1973 empezaban a mencionar ya diferentes términos y se realizó un estudio en el que se mencionaba un entrenamiento de la persona asertiva, la cual cumplía con múltiples capacidades o habilidades, como por ejemplo: La capacidad de decir no, la capacidad de pedir favores o no hacer peticiones, la capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos y la capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones generales (Lazarus, 1973). Como se puede observar, aunque se sigue hablando de conducta asertiva se empieza a mencionar la capacidad o habilidades de las personas como se las conoce actualmente.

Fue hasta el año de 1978 en el que Robert Alberti junto a Michael Emmons publican el libro *Your Perfect Right*. Esta obra hablaba exclusivamente sobre la conducta de

asertividad en la cual ellos mencionan a la misma como: “Aquella que permite a una persona comportarse en defensa a sus intereses, expresar sentimientos honestos y defenderse sin ansiedad, ejerciendo los derechos personales sin negar los derechos de los demás” (Alberti & Emmons, 1978). A partir de entonces, los estudios estuvieron cada vez más centrados en comportamiento, intereses y sentimientos tomando en cuenta no solo al individuo sino al resto de personas a su alrededor.

Mediante las aportaciones de Europa y América se empezaba a consolidar una idea de habilidades sociales. Finalmente, en el año de 1980, Arnold Goldstein presentó su clasificación de habilidades sociales, la cual constó de seis categorías: las primeras habilidades sociales, las habilidades sociales avanzadas, las habilidades relacionadas con los sentimientos, las habilidades alternativas a la agresión, y las habilidades para hacer frente al estrés o habilidades de planificación.(Goldstein, 1981). Este fue uno de los mayores aportes debido a su clasificación y la forma en la cual se desglosa todos los comportamientos de investigaciones anteriores, incluyendo la asertividad, el interés en los demás y la defensa de derechos. Para Goldstein (1980) las habilidades sociales eran habilidades y capacidades variables y específicas para el contacto interpersonal y la solución de problemas. Bajo esta idea, este autor generó un test mediante el cual se podía medir el uso de estas capacidades.

Seis años después del aporte de Goldstein, en 1986 Vicente Caballo presenta un manual de entrenamiento de habilidades sociales en el cual propone una manera diferente de ver a las habilidades sociales, haciendo una aportación minuciosa en cuanto a asertividad, pasividad y agresividad, mencionándolos como los estilos más comunes para la interacción de las relaciones sociales.

A lo largo de los años se ha tratado de dar una definición a las habilidades sociales, pero esto no ha sido posible debido a que no existe un acuerdo acerca de que es socialmente aceptado debido a las diferencias culturales que existen en cada región

y el contexto socialmente cambiante (Caballo, 1986) Al momento de hablar de habilidades sociales aceptadas se debe tener en cuenta el contexto cultural como: la forma de comunicarse que se manejan entre las personas, ya que esta puede variar entre culturas y dentro de una misma cultura. De igual forma se debe tomar en cuenta variables como el género y la edad, ya que las personas traen consigo su manera de relacionarse con los demás dependiendo de estos aspectos.

Hay variables que se han tomado en cuenta en varios estudios como es la educación y la clase social (Hidalgo & Abarca, 1990), se menciona que estas variables pueden influir en las habilidades sociales adquiridas y la forma en las cuales fueron impartidas desde edades tempranas. Cabe mencionar que durante la interacción cada persona tiene sus propios valores, creencias y actitudes las cuales crean un estilo único de cada persona para relacionarse. Así dos personas pueden comportarse de forma diferente frente a la misma situación y ser las dos formas de comportamiento socialmente aceptables.

Como se mencionó anteriormente el concepto de habilidades sociales estuvo muy ligado a la conducta asertiva, este concepto fue evolucionando a través de los años incluyendo cada vez más aspectos. En la tabla 1 se presentan múltiples definiciones de varios autores de manera cronológica a lo largo de la historia.

**Tabla 1.-** Definiciones de habilidades sociales en orden cronológico a lo largo de los años.

Autor	Definición
(Libet & Lewinsohn, 1973)	"La capacidad compleja de emitir conductas que son reforzadas positiva o negativamente, y de no emitir conductas que son castigadas o extinguidas por los demás."
(Rimm & Masters, 1974)	"La conducta interpersonal que implica la honesta y relativamente directa expresión de sentimientos."
(Rich & Schroeder, 1976)	"La habilidad de buscar, mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la expresión de sentimientos o deseos cuando esa expresión se arriesga a la pérdida de reforzamiento o incluso el castigo."
(Klaus et al., 1977)	"La capacidad de expresar interpersonalmente sentimientos positivos y negativos sin que dé como resultado una pérdida de reforzamiento social."
(Combs & Slaby, 1977)	"La capacidad para interactuar con los demás en un contexto social dado de un modo determinado que es aceptado o valorado socialmente y, al mismo tiempo, personalmente beneficioso, mutuamente beneficioso, o principalmente beneficioso para los demás."

(Robert E. Alberti & Emmons, 1978)	"La conducta que permite a una persona actuar según sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los demás."
(MacDonald, 1978)	"La expresión manifiesta de las preferencias (por medio de palabras o acciones) de una manera que satisfaga los propios derechos personales sin negar los derechos de los demás."
(Phillips, 1978, p. 23)	"El grado en que una persona se puede comunicar con los demás de manera que satisfaga los propios derechos, necesidades, placeres u obligaciones hasta un grado razonable sin dañar los derechos, necesidades, placeres u obligaciones similares de la otra persona y comparta estos derechos, etc. con los demás en un intercambio libre y abierto."
(Arnold P Goldstein et al., 1980)	"Las habilidades sociales son un conjunto de habilidades y capacidades variadas como específicas para el contacto interpersonal y la situación de problemas de índole interpersonal, así como socioemocional, desde actividades de carácter básico hacia otras de carácter avanzadas e instrumentales"
(Kelly, 1982)	"Un conjunto de conductas identificables, aprendidas, que emplean los individuos en las situaciones interpersonales para obtener o mantener el reforzamiento de su ambiente."
(Linehan, 1984)	"La capacidad compleja para emitir conductas o patrones de respuesta que optimicen la influencia interpersonal y la resistencia a la influencia social no deseada (eficacia en los objetivos) mientras que al mismo tiempo optimiza las ganancias y minimiza las pérdidas en la relación con la otra persona (eficacia en la relación) y mantiene la propia integridad y sensación de dominio (eficacia en el respeto a uno mismo)"
(Vicente Caballo, 1986)	"Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas."
(Riso, 1988)	"Aquella conducta que permite a la persona la consecución de algo que desea en situaciones de interacción social, expresando sin ansiedad: sentimientos positivos desacuerdo, oposición, aceptación o realización de críticas y/o, defendiendo derechos propios y respetando los de los otros"
(Trianes Torres, 1996)	"Toda habilidad social es un comportamiento o tipo de pensamiento que lleva a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en que está "

#### Elaboración propia

Como se puede ver los autores mencionan en los primeros años los sentimientos, opiniones deseos y derechos. Después del apogeo de las habilidades sociales en los años 70, se empiezan a incluir nuevos términos como el ambiente y el contexto social en el que se encuentra la persona. Posteriormente, se empieza a observar, mediante mayores estudios, la interacción entre las personas, específicamente en investigaciones que tienen como objetivo los niños.

Así, Gresham en los años de 1986-1988 propone que toda bibliografía de habilidades sociales debería considerar al menos tres aspectos fundamentales.



- **Aceptación de los iguales.** Este aspecto se refiere a como las personas manejan la aceptación hacia las otras personas o la popularidad, debido a que la popularidad se entiende como la aceptación de los demás. Una persona se siente socialmente hábil cuando es aceptado por las personas a su alrededor en los ambientes que se encuentra presente, por ejemplo: familia, escuela o trabajo. La parte negativa de este aspecto es que no se puede identificar los comportamientos específicos que una persona debe tener para llegar a dicha aceptación, ya que cada persona, y el ambiente en el que se desarrolla es diferente por lo tanto no existe algo específico, pero no se lo puede excluir de la definición de habilidades sociales.
- **Conducta.** Este término se refiere a como las personas adquieren las habilidades sociales específicas para relacionarse con las personas teniendo así una relación satisfactoria. Es decir, son aquellos comportamientos que cada persona tiene frente a una situación específica, comportamiento los cuales puede ayudar a que la relación sea satisfactoria o de igual manera puede hacer que la relación interpersonal sea incomoda. Cabe recalcar que los comportamientos que se manejen en la relación sean socialmente útiles o aceptados.
- **Validación Social.** Este término debe estar en toda definición de habilidades sociales debido a que menciona los comportamientos que una persona debe tener frente a diferentes situaciones, mediante las cuales, podrá hacer que las relaciones con otras personas sean más efectivas, y mediante los cuales la persona se sentirá en un ambiente favorable como por ejemplo la aceptación y la popularidad.

Asimismo, Gresham (1981) señala que las habilidades sociales tienen al menos tres características:

- **Son conductas aprendidas mediante la socialización:** los escenarios en los cuales crece la persona son de vital importancia en el desarrollo de las habilidades sociales, es por eso que las habilidades sociales son conductas aprendidas las cuales se enseñan en la familia, en la escuela, en la comunidad donde vive y en el trabajo.

- **Cuenta con componentes:** las habilidades sociales deben contar con componentes ya sean estos emocionales, motores y cognitivos, lo que hacen estos componentes es formar un conjunto de conductas las cuales hacen que los niños interactúen, pensando, sintiendo y diciendo.
- **El contexto:** hay que mencionar claramente los contextos en los cual se dan las habilidades sociales ya que se da en contextos interpersonales los cuales son bidireccionales lo que significa que está incluido más de una persona.

Con base en las definiciones anteriores y los términos que deben estar presentes en una definición de habilidad social, se puede presentar una interpretación del investigador que entiende a las habilidades sociales como: comportamientos y actitudes que debe tener toda persona para poder relacionarse con los demás, por ejemplo: expresar sentimientos, solucionar problemas, mostrar desacuerdo, expresar cumplidos, entre otros, haciendo que las personas a su alrededor sientan mutua satisfacción. Las habilidades sociales crean y mantienen relaciones positivas con el resto de personas, ya que permiten afrontar las situaciones del entorno y las requeridas por la sociedad, tomando siempre en cuenta el contexto cultural en el que se encuentre el individuo.

Las habilidades sociales constituyen un conjunto de conceptos que han trascendido mediante los años; su estudio ha hecho que las mismas sean de gran importancia para entender el desarrollo del ser humano en diferentes etapas, desde las iniciales como la escuela o en etapas avanzadas como en la universidad y en los ámbitos laborales.

### **1.6.2 Medición y evaluación del nivel de habilidades sociales**

Las habilidades sociales y su medición o evaluación tienen varios limitantes. Como se ha mencionado las habilidades sociales no tienen una definición establecida, por lo tanto, su evaluación es cuestionable; sin embargo, se pueden realizar test o pruebas para aproximarse a una identificación de qué habilidades sociales están presentes en las personas. Existe gran variedad de herramientas y métodos para

observar, identificar y analizar las habilidades sociales. Luego de la revisión bibliográfica se han identificado tres propuestas para medir las habilidades sociales: la propuesta de Vicente Caballo; la propuesta de Elena Gismero; y la propuesta de Arnold Goldstein.

### 1.6.2.1 Entrevista de Habilidades Sociales de Vicente Caballo

Vicente Caballo en el año 1993 escribió el Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales enfocándose principalmente en la conducta y en el comportamiento de las personas. Caballo menciona que dentro de la evaluación de habilidades sociales deben estar presentes varios aspectos como lo son.



**Figura 1.-** Aspectos presentes en habilidades sociales según Vicente Caballo  
Elaboración propia con base en Caballo (2007)

Caballo al momento de proponer su manual pone énfasis en todos estos aspectos de evaluación ya que él menciona que debe existir un análisis funcional de la conducta.

Además, Caballo toma como método principal para el análisis de estas habilidades sociales a la entrevista ya que es frecuentemente la herramienta más utilizada en el análisis conductual (Caballo, 2007). La entrevista es utilizada en casos en los cuales se debe analizar más a profundidad a las personas, ya que una entrevista es la fuente más confiable para saber las experiencias de las personas a quienes se las realiza (Díaz, 2013). Es mediante la entrevista como se conoce la reacción frente a situaciones sociales específicas en las cuales los pacientes presentan problemas o como ellos hacen para poder afrontar dichas situaciones, se menciona esto como una evaluación de las habilidades sociales debido a que la conducta es una parte importante de las habilidades sociales (Caballo, 2007). Al momento de realizar la entrevista propuesta por Caballo, se menciona que debe ser existir confianza y una buena relación entre el entrevistado y el entrevistador, generando así una atmósfera amigable en la cual la persona pueda expresar todo de una manera sincera.

Así mismo, se menciona que no solo se debe fijar en las respuestas a las preguntas sino también en los comportamientos del individuo durante la entrevista, es por ello que Caballo desarrolla una categoría en la cual se puede calificar este tipo de comportamientos.

	Muy inapropiado/a			Normal			Muy apropiado/a	
Mirada .....	1	2	3	4	5	6	7	
Expresión facial .....	1	2	3	4	5	6	7	
Sonrisas .....	1	2	3	4	5	6	7	
Postura corporal .....	1	2	3	4	5	6	7	
Orientación .....	1	2	3	4	5	6	7	
Gestos .....	1	2	3	4	5	6	7	
Automanipulaciones ..	1	2	3	4	5	6	7	
Volumen de la voz ....	1	2	3	4	5	6	7	
Tono e inflexión .....	1	2	3	4	5	6	7	
Fluidez del habla .....	1	2	3	4	5	6	7	
Tiempo de habla .....	1	2	3	4	5	6	7	
Claridad .....	1	2	3	4	5	6	7	
Contenido verbal .....	1	2	3	4	5	6	7	
Sentido del humor ....	1	2	3	4	5	6	7	
Apariencia personal ..	1	2	3	4	5	6	7	

**Figura 2.-** Calificación de comportamientos presentes durante una entrevista

Tomado de Caballo (2007, p.145)

Un aspecto que se debe tomar en cuenta es que la entrevista es mayormente utilizada en el contexto psicoanalítico para medir habilidades sociales de pacientes los cuales han tenido problemas o van a empezar algún tipo de terapia o tratamiento.

Cabe recalcar que la parte más importante de la entrevista es analizar la conducta social, revisando antecedentes y consecuentes de las diferentes conductas del individuo, lo cual se evidencia mediante datos cuantitativos y cualitativo. Por lo tanto, la entrevista combina varios aspectos no solo al momento de realizarla sino al momento de tener medios para poder evaluar a una persona en cuanto a las habilidades sociales.

De igual forma, se menciona la capacidad de la persona al momento de realizar la entrevista, ya que es una herramienta la cual requiere una persona que pueda identificar la conducta social, la cual puede ser adecuada o inadecuada. Es por ello que, en este tipo de casos, no solo es necesario un formato de entrevista sino

también una persona que cumpla con habilidades y conocimiento para poder realizar la misma.

Caballo menciona que la entrevista no tiene un formato completamente estructurado por lo tanto se dice que las preguntas pueden ser solo un tipo de guía (Caballo, 2007), tomando en cuenta esto cada persona puede estructurar diferentes tipos de entrevista según sea necesario para el tratamiento o el tipo de análisis que desea hacer a las personas acerca de habilidades sociales y conducta social.

La entrevista de Vicente Caballo evalúa las habilidades conductuales del individuo como: la ansiedad, el hablar en público, el expresar emociones. De igual forma evalúa aspectos mentales como la imaginación y la creatividad, así mismo toma en cuenta factores físicos como el cansancio o la presión. Esta entrevista al ser un instrumento el cual tiene cualidades poco estructuradas mantiene un nivel de validez cuestionable, ya que es más cualitativo que cuantitativo. Esta entrevista se evalúa llenando un formulario por un entrevistador, y las respuestas pueden ser entendidas según la percepción del entrevistador o las respuestas pueden estar basadas en recuerdos poco fiables del entrevistado, lo que genera la validez cuestionable. De igual forma el sexo, la edad y características raciales del entrevistador puede crear sesgo en las respuestas de entrevistado (Caballo, 2007). Cabe recalcar que estos pueden ser factores que amenacen la validez de la entrevista, aunque estas amenazas no se las ha investigado con el cuidado que deberían, pone en duda mucho este método de evaluación de habilidades sociales y su aplicación en las personas debido a todo lo mencionado anteriormente. No obstante, se dice que la entrevista es una gran herramienta para el análisis conductual de las personas.

#### **1.6.2.2 La escala de habilidades sociales de Elena Gismero**

La escala de habilidades sociales es un test creado por Elena Gismero en el año 2000 y está compuesto por 33 ítems. Según Gismero lo que se busca principalmente es explorar la conducta habitual del sujeto en situaciones concretas

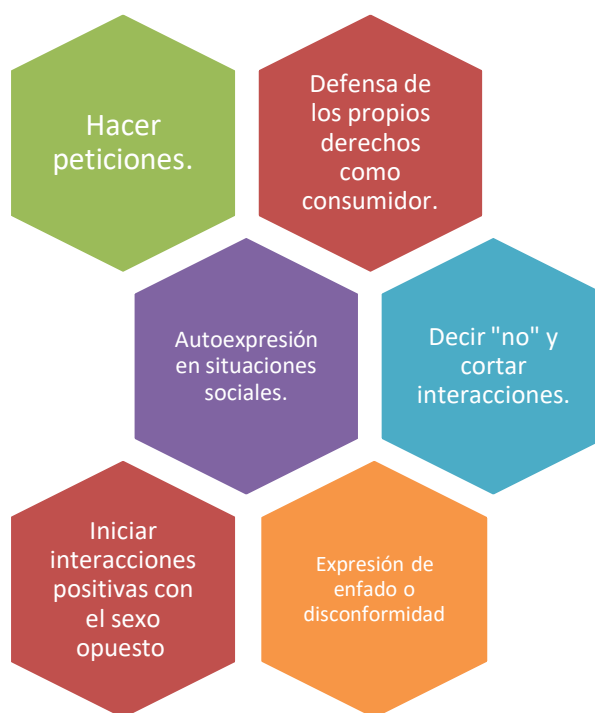
y valora hasta qué punto las habilidades sociales modulan estas actitudes (Gismero, 2000). De igual forma, cabe recalcar que para la creación de este manual Gismero propone su propia definición de habilidades sociales y las entiende como:

El conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera asertiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el autoreforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo (Gismero, 2000, p. 14)

Gismero también habla acerca de la asertividad, la buena comunicación y el respeto entre las personas al momento de definir a las habilidades sociales. Es por ello que Gismero propone en su manual 33 ítems, de los cuales 28 están escritos en el sentido de falta de aserción, es decir preguntas inversas, en las cuales el individuo responde afirmativamente si se habla de déficit o falta de esa habilidad. Los cinco ítems faltantes están escritos en sentido positivo o asertivo mencionado que el individuo tiene dicha habilidad.

El cuestionario cuenta con cuatro opciones de respuestas tipo Likert que van desde: 1 “no me identifico en absoluto” hasta 4 “me sentiría o actuaría así en la mayoría de casos”. Cabe mencionar que se hace hincapié en la puntuación debido a que este test viene incluido en un manual, el cual cuenta con un índice global de niveles de habilidades sociales del cual el evaluador puede disponer para analizar la aserción o habilidades de los sujetos analizados mediante la escala de habilidades sociales. De igual forma dentro de este manual existe un índice para la evaluación individual, detectando así qué áreas son las más conflictivas o cuáles generan más problemas a la hora de requerir un comportamiento asertivo.

Para poder llegar a esta evaluación la escala de habilidades sociales cuenta con seis factores y sub-escalas con sus respectivos puntajes. Es esencial entender todo el proceso de manejo de la puntuación ya que aquí se llega a entender y evaluar los seis aspectos que evalúa esencialmente este test, los cuales son:



**Figura 3.- Aspectos que evalúa el test de Elena Gismero**  
Elaboración Propia con base en Gismero (2000)

Este test analiza varios aspectos personales y grupales de donde se desarrolla la persona; por lo tanto, se recomienda su aplicación en el ámbito investigativo, clínico y educativo, preferiblemente en adolescentes. De igual forma, se menciona que mientras mayor sea el puntaje obtenido en el test mayor es la respuesta o su nivel de habilidades sociales (Gismero, 2000). Así mismo, para su evaluación y corrección se realiza mediante un ejemplar autocorregible el cual viene incluido en el manual y permite realizar una corrección ágil y fiable. Por lo tanto, este test viene incluido dentro de un manual el cual incluye toda la información necesaria para su aplicación, evaluación y corrección en el caso de ser necesario.



La Escala de habilidades sociales planteada por Gismero está enfocada a descubrir la presencia o ausencia de 6 factores, mediante los cuales se refleja el desarrollo de habilidades sociales dentro del grupo de personas analizadas, los cuales son:

**Tabla 2.-** Habilidades sociales según Gismero y su explicación

<b>Habilidad Social</b>	<b>Descripción</b>
<b>Autoexpresión en situaciones sociales</b>	Lo que busca Gismero con este factor es reflejar la manera en la cual la persona se expresa de si mismo frente a diferentes situaciones de forma espontánea y sin ansiedad, evaluándolos en distintos tipos situaciones sociales como: grupos, reuniones, lugares oficiales, entrevistas de trabajos o tiendas, etc. El obtener una alta puntuación en estas preguntas significa que la persona puede tener facilidad de interacción en dichas situaciones y contextos, por lo tanto, el individuo es capaz de expresar sus ideas, generar preguntas y si la situación lo amerita expresar sus sentimientos.
Defensa de los propios derechos como consumidor.	La escala de habilidades sociales en su medida refleja que a mayor puntaje mayor uso de las habilidades sociales, es por ello que en este factor una alta puntuación refleja unas buenas habilidades o el uso de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los derechos propios del individuo, se menciona situaciones de consumo pedir descuento, o pedir devoluciones de productos, etc.
Expresión de enfado o disconformidad.	Obtener una alta puntuación en este factor indica que tan capaz es el individuo de expresar su emociones o sentimiento negativos, sean estos justificados o por desacuerdo con otra persona. El obtener una puntuación baja en este factor significa que el individuo muchas veces se queda callado ante las cosas que le molestan para así no tener conflictos con el resto de personas
Decir "no" y cortar interacciones.	Obtener una alta nota en este factor refleja que la persona sea capaz de terminar las interacciones con personas con quienes no quiere seguir teniendo una conversación o personas con quienes no se quiere seguir teniendo una relación, por ejemplo: pareja o amigos. De igual forma aquí se expresa la facilidad que tiene la persona para negarse a prestar algo a alguien que le disgusta, por lo tanto, estas dos van relacionadas observando así una afirmación en lo importante que puede llegar a ser decir no a otras personas y del mismo modo cortar interacción para así evitar relaciones que duren más tiempo
Hacer peticiones.	Este factor refleja como el individuo se expresa al momento de realizar una petición de algo que desea a una persona, ya sea un amigo o en una situación de consumo por ejemplo cuando el individuo recibe mal un producto ya sea en una tienda o en un restaurante, una alta puntuación reflejaría la alta capacidad para poder hacer este tipo de peticiones sin una alta dificultad, caso contrario la persona tendría dificultad para poder decir lo que quiere y necesita frente a este tipo de situaciones.
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto	Este factor se enfoca especialmente en la facilidad el individuo para iniciar una interacción con el sexo opuesto ya sea esto iniciar una conversación o pedir una cita. De igual forma esto analiza la capacidad de la persona para poder hacer halagos de forma natural, por lo tanto, una alta puntuación reflejara una facilidad para dichas acciones reflejando así iniciativa y facilidad de expresión

Elaboración propia con base en Gismero (2000)

### 1.6.2.3 El Test de Habilidades Sociales de Goldstein

El Test de Habilidades Sociales de Goldstein fue desarrollado en el año de 1978 por Arnold P. Goldstein. Aparece por primera vez en el libro *Skill-streaming the adolescent: a structured learning approach to teaching prosocial skills*. Este libro fue desarrollado como una guía para profesores y para la aplicación a estudiantes enfocado principalmente como un aprendizaje estructurado. Este libro no solo está enfocado en la identificación de qué habilidades están presentes en los estudiantes, sino en el tratamiento del déficit de las mismas, la correcta enseñanza de las mismas y la identificación y tratamiento más allá del test.

Igualmente se habla de las 50 habilidades que debe tener un adolescente<sup>1</sup>, en su libro *In response to aggression: methods of control and prosocial alternatives*. En el cual se habla del entrenamiento de las habilidades sociales, al cual entiende como:

“El entrenamiento de habilidades sociales es la enseñanza planificada y sistemática de los comportamientos específicos necesarios y deseados conscientemente por el individuo para funcionar de manera efectiva y satisfactoria, durante un período de tiempo prolongado, en una amplia gama de contextos interpersonales positivos, negativos y neutrales. Los métodos de enseñanza específicos que constituyen el entrenamiento de habilidades sociales reflejan directa y conjuntamente la moderna teoría del aprendizaje social de la psicología y los principios y procedimientos pedagógicos de la educación.” (Goldstein, 1981)

Esta definición describe a las habilidades sociales como algo planificado y sistemático las cuales se pueden enseñar y deben ser deseadas por el individuo; aquí se habla específicamente de cómo se adquieren las habilidades sociales, ya que no solo deben ser algo aprendido aleatoriamente o no planificado, las cuales pueden cruzarse o no en el camino de las personas y no ejercer una influencia positiva. Lo que se busca es que las habilidades sociales sea algo enseñado que brinde desarrollo de aptitudes conforme la persona va madurando.

---

<sup>1</sup> (M. I. Hidalgo & González, 2014) Adolescencia. Aspectos físicos, psicológicos y sociales. Anales de Pediatría Continuada, 12(1), 42-46

Tomando en cuenta las características que brindó Goldstein acerca de las habilidades sociales y su programa el cual va direccionado a un aprendizaje estructurado de las mismas se creó el “Cuestionario de habilidades en el Aprendizaje Estructurado” o como se lo llamará en esta investigación Test de Habilidades Sociales de Goldstein. Este cuestionario está enfocado en las deficiencias y competencias que tiene un adolescente en sus habilidades. Según Goldstein lo que se busca no es solo saber en qué medida los adolescentes son competentes o carecen de habilidades, sino que también se quiere saber en qué circunstancias. Lo que se desea es obtener esa información de manera precisa y específica, pero no demasiado costosa o molesta (Goldstein et al., 1980). Por lo tanto, el Test de Habilidades Sociales de Goldstein es el instrumento más adecuado para evaluar el bajo desempeño o la efectividad de una habilidad social en ámbitos donde se trabaje con adolescentes, por ejemplo, el ámbito universitario.

Se menciona que lo más apropiado es que el test sea llenado por los mismos adolescentes para así obtener sus propias percepciones que en muchas ocasiones no son iguales con las del resto de personas o profesores. De igual forma al momento de llenar el cuestionario, el propio adolescente aprecia que tipo de habilidades son las más utilizadas y cuales se consideran que van a tener mayor importancia en su vida diaria. Así mismo se puede conocer la frecuencia con la cual los adolescentes emplean las habilidades sociales. Mediante el valor numérico se puede estimar y resumir el comportamiento del adolescente frente a la habilidad social.

Goldstein menciona que las 50 habilidades, divididas en seis áreas (Tabla 3), provienen de diferentes fuentes y recursos, entre ellos, de sus amplios estudios e investigaciones, al igual que diversos estudios educativos y psicológicos los cuales han arrojado información sobre que comportamientos deberían ser los adecuados para tener un funcionamiento adolescente exitoso tanto en la escuela, en el hogar, con compañeros, etc. Su propia observación constituye también una segunda

fuente observando adolescentes en diferentes situaciones y entornos de la vida real (Goldstein et al., 1980).

**Tabla 3.-** Habilidades sociales según Goldstein

Grupo de Habilidades Sociales	Nombre	Interpretación.
Grupo I	Primeras habilidades sociales	Sabe iniciar una conversación y mantener sus relaciones interpersonales.
Grupo II	Habilidades sociales avanzadas	Responsable, fácilmente ayuda al prójimo y es muy cortés.
Grupo III	Habilidades relacionadas con los sentimientos	Puede influir en los demás, es emocionalmente estable, conoce sus debilidades y fortalezas y expresa sus sentimientos.
Grupo IV	Habilidades alternativas a la agresión	Sabe manejar sus emociones, evita conflictos, es asertivo.
Grupo V	Habilidades para hacer frente al estrés	Tolerante a la frustración, manejando por ejemplo un fracaso, tiene madurez afectiva lo que puede hacer que sepa tomar decisiones.
Grupo VI	Habilidades de planificación	Plantearse objetivos, organizados, concluye proyectos, culmina sus trabajos para llegar a las metas trazadas.

Elaboración propia con base en Goldstein et al. (2013)

Finalmente, se describe las seis categorías propuestas por Arnold Goldstein con aspectos relevantes de cada habilidad y su uso para crear o mantener relaciones con otras personas.

- **Primeras habilidades sociales:** Goldstein menciona a las primeras habilidades sociales como aquellas necesarias para poder empezar y mantener una conversación. Tomando en cuenta lo siguiente: saber si la persona es capaz de atender a otras personas cuando lo necesiten, poder hacer preguntas y si se requiere, dar las gracias a otras personas. Como un punto importante que Goldstein toma en consideración en esta categoría es saber si la persona puede presentarse a sí mismo o presentar a otras personas, ya que esto sería necesario al momento de iniciar una conversación.

- **Habilidades sociales avanzadas:** Goldstein menciona a las habilidades sociales avanzadas como aquellas que ayudan a la persona a relacionarse mejor con los demás poniendo énfasis en ayudar a la otra persona y en la cortesía a diferencia de las primeras habilidades. Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente Goldstein propone como habilidades que la persona sea capaz de: pedir ayuda cuando lo necesite y poder estar acompañado. Además, considera que dar y seguir instrucciones ayuda a tener un mejor entendimiento cuando necesitamos algo y de igual manera ayuda al resto de personas cuando ellos lo requieren. Disculparse con los demás es tomado en cuenta en este grupo ya que Goldstein considera que esto ayuda a tener una mejor relación con las otras personas y de igual forma muestra cortesía hacia los demás. Finalmente se menciona la habilidad de convencer a los demás, ya que esto ayudaría a que la persona se sienta escuchada y se genera una mejor relación
- **Habilidades relacionadas con los sentimientos:** El objetivo principal de esta categoría es saber si la persona conoce o no sus sentimientos y, si toma en cuenta los sentimientos de las demás personas para así poder llegar a tener una mejor relación social con los demás. Goldstein menciona la facilidad que debe tener una persona para poder expresar sus sentimientos y conocer los sentimientos de los demás, ya que al conocer los sentimientos de la otra persona se puede comprenderla mejor y manejar su enojo. Finalmente, un punto importante dentro de esta categoría es saber si la persona puede expresar afecto y resolver el miedo, ya que el expresar afecto es parte importante para relacionarse con los demás y enfrentar los miedos ayuda a tener una mejor convivencia y confianza.
- **Habilidades alternativas a la agresión:** Para esta categoría se toma en cuenta las habilidades que una persona debe tener frente a situaciones las cuales pueden terminar en una agresión, así mismo las habilidades para

evitar estas situaciones y cómo manejarlas cuando sucedan. Es por ello que Goldstein toma en cuenta pedir permiso, compartir algo y ayudar a los demás como habilidades que evitan una agresión o un conflicto con las demás personas. Goldstein considera que la mejor manera para evitar llegar a un conflicto es negociar y emplear el autocontrol, de igual forma cuando ya se creó un conflicto se debe defender los derechos propios. Es así como empleando estas habilidades se puede hacer un correcto manejo frente a la agresividad y situaciones las cuales pueden llegar a molestar al resto de personas, siendo así asertivo y sabiendo manejar conflictos.

- **Habilidades para hacer frente al estrés:** Esta categoría está enfocada en las habilidades que debe tener una persona frente situaciones las cuales causan estrés, y pueden o no beneficiar a las relaciones sociales. En esta categoría no solo se explora un tipo de estrés específico sino el estrés en general. Por lo tanto, las habilidades van desde situaciones las cuales pueden ser fáciles de afrontar como expresar una queja hasta momentos de gran tensión como responder a una acusación o prepararse para una conversación difícil. De igual forma se considera actitudes de competitividad como arreglárselas cuando le dejan de lado o resolver la vergüenza. Finalmente se debe tener habilidades para responder al fracaso, responder a mensajes contradictorios o hacer frente a presiones de grupo, logrando así ser tolerante a la frustración y tener madurez afectiva.
- **Habilidades de planificación:** Estas habilidades fueron seleccionadas tomando en cuenta situaciones en las cuales el individuo necesita planificar ya sea a corto o largo plazo. El objetivo es saber si las personas pueden trazarse metas y expresarlas con el resto de persona; para así poder establecer relaciones con gente quienes compartan sus mismos objetivos. En esta categoría Goldstein menciona habilidades como: tomar la iniciativa, establecer objetivos o recoger información ya que así se conoce si puede o no establecer objetivos. Finalmente se considera el resolver problemas según su importancia, la toma de decisiones y el concentrarse en una tarea,

como las habilidades que mayormente podrían expresar si una persona sabe planificar, organizarse o culminar trabajos.

## **2. METODOLOGÍA**

Este capítulo describe cómo se llevó a cabo la investigación para lograr los objetivos específicos, identifica el tipo de investigación, luego define el alcance y el diseño de la investigación, y finalmente las técnicas y herramientas para recopilar información y analizar datos.

### **2.1 Naturaleza de la Investigación**

La naturaleza de la investigación que se utilizó en este proyecto fue de carácter cuantitativa ya que la investigación cuantitativa se basa en técnicas mucho más estructuradas ya que busca la medición de variables previamente establecidas (López & Sandoval, 2016). Esto quiere decir que se procesó los resultados obtenidos, teniendo datos exactos y resultados confiables. Este tipo de investigación no es algo que se base en la comprensión del investigador si no en la interpretación de resultados. Esta investigación se enfocó en la información obtenida mediante el Test de Habilidades Sociales de Goldstein la cual se procesó mediante el programa para análisis de datos SPSS y se obtuvo información estadística que ayudo a la interpretación de datos demostrando así si se cumple o no con las hipótesis de la investigación.

### **2.2 Alcance**

El alcance de este proyecto de investigación fue descriptivo ya que lo se buscó con este estudio fue determinar una serie de cuestiones las cuales se midieron de forma independiente pero que ayudaron a describir lo que se está investigando (Abreu, 2012). Este enfoque se utilizó para el análisis de datos, medidas de tendencia central y explicar de mejor manera los niveles y los valores en los cuales los estudiantes de Ingeniería Empresarial se encuentran, respecto a sus habilidades sociales y la diferencia entre las mismas. Mediante este análisis se determinó si

están presentes comportamientos o habilidades específicas dentro de los estudiantes, teniendo como resultado información exacta de la situación actual y cumpliendo con el objetivo principal de este proyecto de investigación.

De igual forma esta investigación tuvo un alcance correlacional; los estudios correlacionales, son procedimientos investigativos en los cuales se trata de determinar la relación existente entre dos o más variables de estudio (Bustamante & Mendoza Quispe, 2013). Al momento de realizar esta investigación surgieron variables a partir de la aplicación del cuestionario, siendo estos los valores obtenidos por los estudiantes en cada categoría del Test de Habilidades Sociales de Goldstein, el género y el semestre. Por lo tanto, lo que comprobó es si existe o no relación entre estas variables para así aceptar o rechazar nuestras hipótesis.

### **2.3 Diseño**

El diseño de esta investigación fue no experimental debido a que “la investigación no experimental es aquella en la que no se controlan ni manipulan las variables del estudio.” (Gómez, 2006, p. 102). En esta investigación no se alteró ninguna variable referente a las respuestas de los estudiantes en el Test de Habilidades Sociales de Goldstein, estas variables son: Género, semestre y los valores obtenidos por cada estudiante en las diferentes categoría o grupos de preguntas. Teniendo así respuestas obtenidas directamente de los estudiantes en su ambiente natural y sin ninguna alteración. Igualmente, esta investigación es de diseño transversal ya que se observó y se registró los datos en un momento específico. El Test de Habilidades Sociales de Goldstein se lo realizó a los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional durante los días del 09 de diciembre al 19 de diciembre de 2019, teniendo así una sola muestra por estudiante en un corte de tiempo específico. Los estudiantes llenaron el test una sola vez durante este tiempo, teniendo así todas las muestras de los estudiantes en un corte de tiempo de 10 días.



## **2.4 Tipo de investigación**

En esta investigación se consideró un tipo de investigación en particular el estudio de caso, ya que este es un método de investigación que investiga los fenómenos contemporáneos en un entorno real, donde el límite entre el fenómeno y el entorno no se muestra con precisión, y se utilizan múltiples fuentes de evidencia. (Chaves Jiménez, 2012). Se consideró el estudio de caso ya que esta investigación se la realizó a estudiantes en las aulas de clase, es decir en su entorno universitario en el cual se centra esta investigación, tratando así de que no exista una diferencia entre las habilidades sociales que se usan dentro y fuera de la universidad por lo tanto se utilizó como fuente de registro el Test de Habilidades Sociales de Goldstein. De igual manera cuando se realiza un estudio de caso las razones más importantes para escoger un grupo de estudio son:

- Facilidad para acceder al mismo y/o permanecer en el campo todo el tiempo que sea necesario.
- Posibilidad de establecer una buena relación con los informantes.
- Poder asegurar la calidad y credibilidad del estudio.

Se escogió Ingeniería Empresarial tomando en cuenta estos lineamientos, ya que se tenía mayor acceso a los estudiantes de Ingeniería Empresarial que a estudiantes de otras carreras o de otras facultades. Se contó con el apoyo de docentes al momento de realizar la investigación brindando tiempo y facilidades para que los estudiantes realicen el test de Habilidades Sociales de Goldstein en las aulas al inicio o final de las horas de clase, de igual forma los estudiantes de Ingeniería Empresarial se encuentran en un nivel más avanzado de educación, contando así con estudiantes desde 5to semestre hasta estudiantes de 8vo semestre. Al tener estudiantes de Ingeniería Empresarial se podía asegurar una menor dispersión de la información debido al acceso a información de los participantes con la que se contó.

## 2.5 Recolección de datos

### 2.5.1 Población y muestra

Al tener una investigación descriptiva es necesario recoger, ordenar y clasificar la información mediante una muestra dentro de una población (López, 2004), en esta investigación la población objetivo fue los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional que asisten regularmente a clases en el semestre 2019-B. Se seleccionó esta población ya que son estudiantes quienes aún tiene contacto con profesores y siguen en su periodo de formación y es de este tipo de personas de quienes se requería saber cómo siguen interactuando y teniendo relaciones sociales en la universidad ya que el enfoque de esta investigación es las relaciones sociales en estudiantes universitarios, por lo tanto, no se tomó en cuenta a estudiantes egresados quienes ya no asistían a clases regularmente. Teniendo así una población de 154 estudiantes.

Al tener una población se debe seleccionar una muestra confiable, al momento de realizar la investigación se intentó realizar un censo, tomando como muestra a toda la población, pero por varios inconvenientes no se pudo llegar a este objetivo, inconvenientes como: falta de asistencia por parte de estudiantes, horarios de clases y estudiantes inscritos en diferentes asignaturas de diferentes semestres, lo cual ocasiono que no se cumpla con un censo.

Al tener inconvenientes para cumplir con el censo se optó por hacer el cálculo para obtener una muestra con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%, el resultado se obtuvo utilizando la fórmula para el cálculo de una muestra dentro de una población finita que es el siguiente:

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

En donde:

N: es el número total de la población

Z: el nivel de confianza

p: proporción de estudiantes que cumplen con habilidades sociales

q: proporción de estudiantes que no cumplen con habilidades sociales

e: error

Obteniendo así los siguientes valores

$$n = \frac{154 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{(154 - 1)0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

Para la definición de los valores se utilizó la información que se tenía disponible, por ejemplo: el número total de estudiantes que asisten regularmente a clases es 154 por lo tanto este valor es nuestra población, al utilizar un nivel de confianza del 95% en la distribución normal se usa el valor de 1,96. Los valores de p y q son desconocidos, por lo tanto se usa el máximo posible es decir el 50%, con esto se quiere decir que la mitad de estudiantes podría tener o no habilidades sociales, y el valor del error que se maneja en esta investigación es de 5%.

$$n = 110$$

Una vez efectuada la formula se obtuvo un tamaño de muestra de 110. Esto quiere decir que se necesitaba la información de 110 estudiantes para que nuestros datos sean representativos debido al tamaño de nuestra población.

Una vez terminado de realizar nuestra recolección de datos a los estudiantes de Ingeniería Empresarial que asistían regularmente a clases, conseguimos información de 136 estudiantes, siendo este nuestro número definitivo de muestras

obtenidas, con lo cual se superó el número que se necesitaba de 110 muestra para que nuestros datos sean representativos.

Una vez obtenido el número final de muestra se utilizó esta información para recalcular el error y hacer que nuestros datos sean más confiables, por lo tanto, se usó la fórmula para el cálculo del error de una población finita

$$e = Z * \sqrt{\frac{N - n}{N - 1} * \frac{p * q}{n}}$$

En donde:

N: es el número total de la población

Z: el nivel de confianza

n: el tamaño de la muestra

p: proporción de estudiantes que cumplen con habilidades sociales

q: proporción de estudiantes que no cumplen con habilidades sociales

$$e = 1.96 * \sqrt{\frac{154 - 136}{154 - 1} * \frac{0.5 * 0.5}{136}}$$

Para la definición de los valores se utilizó la información que se tenía disponible: el número total de estudiantes que asisten regularmente a clases es 154 por lo tanto este valor es nuestra población. Se mantuvo el nivel de confianza deseado que era del 95% teniendo así un valor en la distribución normal de 1,96. El tamaño de la muestra que se obtuvo es de 136. Los valores de p y q se mantuvieron ya que son desconocidos, por lo tanto, se usa el máximo posible es decir el 50%.

$$e = 2.88$$

Una vez efectuada la formula se obtuvo error en nuestra muestra del 2,88%. Por lo tanto, los datos utilizados en esta investigación tienen el 95% de confiabilidad y un error de 2.88%, siendo así datos representativos de la población.

### **2.5.2 Herramienta de recolección: Test de Habilidades Sociales de Goldstein**

Como herramienta de recolección de datos se utilizó el Test de Habilidades Sociales de Goldstein (Anexo I) el cual fue creado en el año de 1978 por Arnold Goldstein y fue traducido en el año de 1983 al español. La versión que se utilizó en este estudio fue adaptada y validada por Ambrosio Tomas Rojas en el Perú en los años de 1994-1995. El objetivo general del Test de Habilidades Sociales de Goldstein es determinar las fortalezas y debilidades que tiene una persona con sus habilidades sociales, de igual forma saber frente a qué situación una persona aplica efectivamente o no una habilidad social y finalmente reflejar el uso de habilidades sociales personales e interpersonales de una persona.

El Test de Habilidades Sociales de Goldstein cuenta con 50 ítems los cuales reflejan de manera numérica las habilidades sociales de las personas divididas en seis grupos habilidades sociales básicas, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades frente al estrés y habilidades de planificación; es decir califica el uso de ellas frente a estas situaciones. Las preguntas que se encuentran en el test de Goldstein buscan encontrar si las personas cuentan o no con habilidades sociales específicas, de esta manera cada habilidad social está asociada específicamente a la pregunta realizada en el Test de Habilidades Sociales de Goldstein (Anexo II)

Una vez aplicado el Test de Habilidades Sociales de Goldstein se obtuvo que la confiabilidad del instrumento medida a través del Alpha de Cronbach fue de 0,913.

El Alpha de Cronbatch “expresa el grado en que los ítems miden la misma variable: homogeneidad. De tal manera que su utilidad original se orienta a calcular la confiabilidad de un instrumento” (Virla, 2010).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	50

## 2.6 Análisis de la Información

Para el análisis de la información se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. Se utilizó estadística descriptiva ya que es la rama de la estadística cuya finalidad es presentar y ordenar datos de una manera entendible, describiendo las características y comportamientos de este conjunto de datos mediante medidas de resumen, tablas o gráficos. (Rendón Macías et al., 2016). El análisis de la información se la realizó mediante tablas, cuadros de resumen y gráficos para presentar de una manera ordenada y entendible la información obtenida en la investigación. De igual forma se utilizó elementos de la estadística como medidas de tendencia central, entre las que tomamos en cuenta están:

- Mediana: Se consideró la mediana debido a la variación entre los valores que se obtienen en el Test de Habilidades Sociales de Goldstein los cuales pueden variar en un mínimo de 50 y un máximo de 250, teniendo así un valor más representativo de la realidad ya que puede existir una gran diferencia entre los diferentes valores obtenidos en la investigación y la mediana sería lo más adecuada en este sentido.
- Media: Se escogió la media ya que es el valor promedio de las muestras. La media se utilizó para saber el promedio de respuesta dentro de las preguntas del Test de Habilidades Sociales de Goldstein; para así identificar los promedios más bajos y más altos obtenidos por los estudiantes en cada pregunta.

- Desviación estándar: Se tomó en cuenta la desviación estándar ya que da como resultado un valor numérico que representa el promedio de diferencia que hay entre los datos y la media, así se conocerá cuanto varía las respuestas de los estudiantes respecto al valor central. Teniendo así la variabilidad de los datos.
- Máximos y mínimos: Se incluyó los máximos y mínimos para conocer cuáles son los valores extremos que se obtuvieron en la investigación, teniendo así el nivel más bajo y más alto de habilidades sociales en un estudiante.
- Intervalos: El Test de Habilidades Sociales de Goldstein viene con una escala de Likert de 5 opciones en sus respuestas teniendo como valor mínimo total 50 y como máximo total 250, tomando en cuenta eso se aplicó el cálculo para los intervalos. El rango (R) se obtuvo restando el máximo posible menos el mínimo posible.

$$R = Vmax - Vmin$$

$$R = 250 - 50$$

$$R = 200$$

Una vez obtenido el rango se lo dividió para 5 ya que se estableció 5 niveles de habilidades sociales en esta investigación. Lo niveles son: bajo, medio-bajo, medio, medio-alto y alto. Obteniendo así la amplitud del intervalo (A):

$$A = \frac{R}{5}$$

$$A = \frac{200}{5}$$

$$A = 40$$

La amplitud del intervalo define los límites para cada intervalo. Obteniendo así la tabla 4 en la cual se presentan los valores referenciales para el nivel total de habilidades sociales.

**Tabla 4.-** Referencial de niveles de habilidades sociales

<b>Valor</b>	<b>Nivel de Habilidades Sociales</b>
50-90	Bajo
91-130	Medio-Bajo
131-170	Medio
171-210	Medio-Alto
211-250	Alto

Elaboración propia

Esta metodología para el cálculo de intervalos se lo aplico a las diferentes categorías del Test de Habilidades sociales de Goldstein para determinar el nivel de habilidades sociales en cada una.

De igual forma, se utilizó la estadística inferencial la cual se ocupa de los métodos para realizar inferencias estadísticas comprendiendo las pruebas de hipótesis. Mediante la estadística inferencial se podrá comprobar la relación que existe entre variables y si existe o no diferencias significativas entre los valores obtenidos.

Al utilizar estadística inferencial se utilizó la prueba ANOVA por lo tanto se tomará como medida de tendencia central a la media y las desviaciones estándar ya que la prueba ANOVA verifica si existe diferencia significativa entre las medias y varianzas de las variables a estudiar (Hernández Sampieri et al., 2010). Las variables que se utilizó en esta investigación son: variable independiente el género y semestre de los estudiantes, como variables dependientes los valores obtenidos en cada categoría.

El ANOVA se lo utilizó para aceptar o rechazar las hipótesis propuestas en esta investigación. Al realizar el análisis estadístico se trabajó con un nivel de 95% de confianza obteniendo así un 0.05 como nivel de significancia. Teniendo así que si el nivel de significancia obtenido en las pruebas es menor a 0.05 se acepta la



hipótesis de esta investigación las cuales propone que “Existen diferencias significativas entre las categorías de habilidades sociales y el género de los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional” y “Existen diferencias significativas entre las categorías de habilidades sociales y el semestre de los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional”, caso contrario si el valor de significancia es mayor a 0.05 se acepta las hipótesis nulas las cuales dice que “No existen diferencias significativas entre las categorías de habilidades sociales y el género de los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional” y “No existen diferencias significativas entre las categorías de habilidades sociales y el semestre de los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional”.

Todo el análisis estadístico descriptivo e inferencial se lo realizo a través del software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ya que este ofrece un análisis estadístico avanzado (SPSS Statistics, 2020).

### **3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos mediante la investigación, a través la aplicación de estadística descriptiva e inferencial, mostrando los niveles de habilidades sociales de los estudiantes, desde varios niveles y mostrando sus mayores fortalezas y debilidades. Así mismo se presenta el análisis de si existe o no diferencia significativas entre las variables de estudio para aceptar o rechazar las hipótesis de esta investigación. De igual forma, se discuten los resultados versus otras investigaciones y con el marco teórico.

#### **3.1 Nivel de habilidades sociales en los estudiantes**

Mediante el Test de Habilidades sociales de Goldstein se determinó el nivel de habilidades sociales de los estudiantes de Ingeniería Empresarial analizando las respuestas obtenidas en las 50 preguntas su división por categoría, y la información demográfica. De igual forma se obtuvo información de cada estudiante de los 136

encuestados junto con sus variables, por lo tanto, se ha hecho un análisis amplio de los resultados obtenidos tanto por preguntas y categoría como género y semestre. Cumpliendo así con el objetivo específico número dos.

### 3.1.1 Datos demográficos

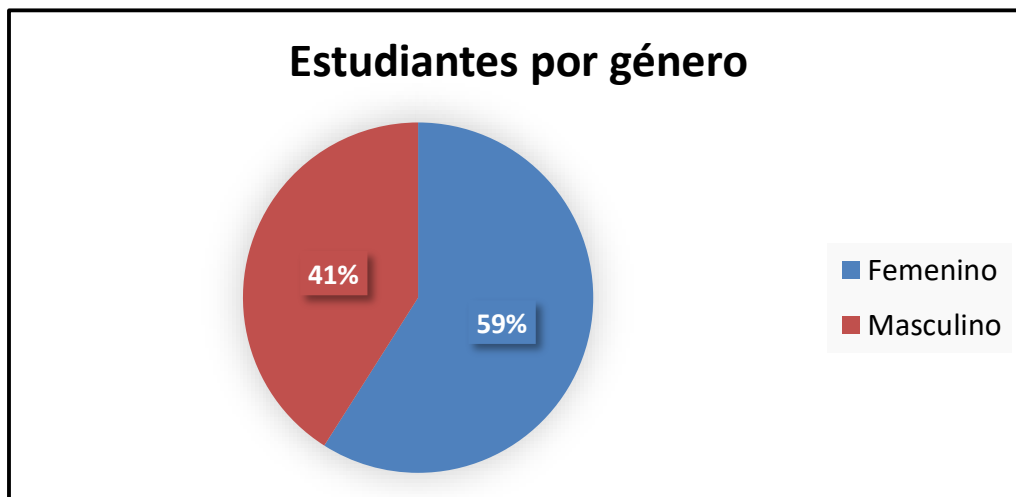
En la tabla 5 se presenta el número de estudiantes encuestados por género: teniendo así 80 participantes del género femenino y 56 de género masculino.

**Tabla 5.-** Número de estudiantes según género

<b>Genero</b>	<b>Número de Estudiantes</b>
Femenino	80
Masculino	56
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>

Elaboración propia

Tomando en cuenta esto se presenta a continuación la Figura 4 en la cual se indica el porcentaje según género de los estudiantes encuestados teniendo que el 59% son del género femenino y 41% del género masculino



**Figura 4.-** Porcentaje de estudiantes por género  
Elaboración propia

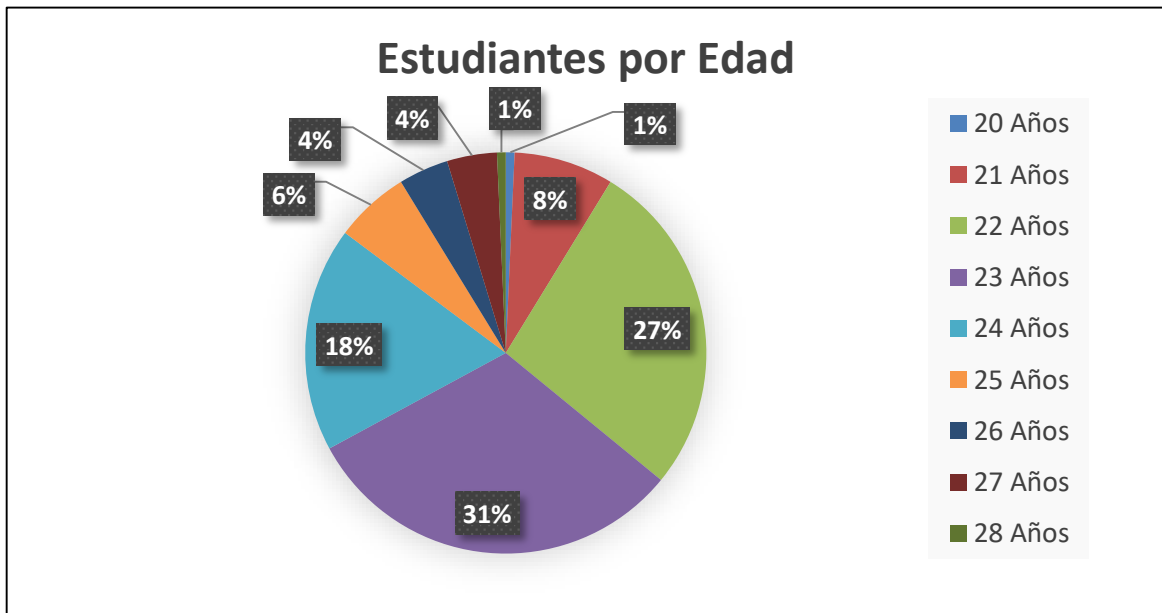
En la tabla 6 se presenta las diferentes edades de los estudiantes encuestados, cabe recalcar que esta respuesta era libre por lo tanto las respuestas variaban según el estudiante.

**Tabla 6.-** Número de estudiantes por edad

<b>Edad</b>	<b>Número de estudiantes</b>
20	1
21	11
22	37
23	42
24	25
25	8
26	5
27	6
28	1
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>

Elaboración propia

En la figura 5 se presenta el porcentaje de estudiantes por su edad, mediante la cual se puede observar que el mayor porcentaje de participantes tienen 23 años de edad con el 31%, le sigue los estudiantes de 22 años con el 27%, a continuación, los estudiantes de 24 años con el 18%, entre estos 3 grupos de estudiantes se reúne el 76% de todos los participantes. El 24% restante se divide en 6 edad, 21 años de edad con el 8%, 25 años de edad con el 6%, 26 y 27 años con el 4% cada uno, y 20 y 28 años con el 1% respectivamente.



**Figura 5.-** Porcentaje de estudiantes por edad  
Elaboración propia

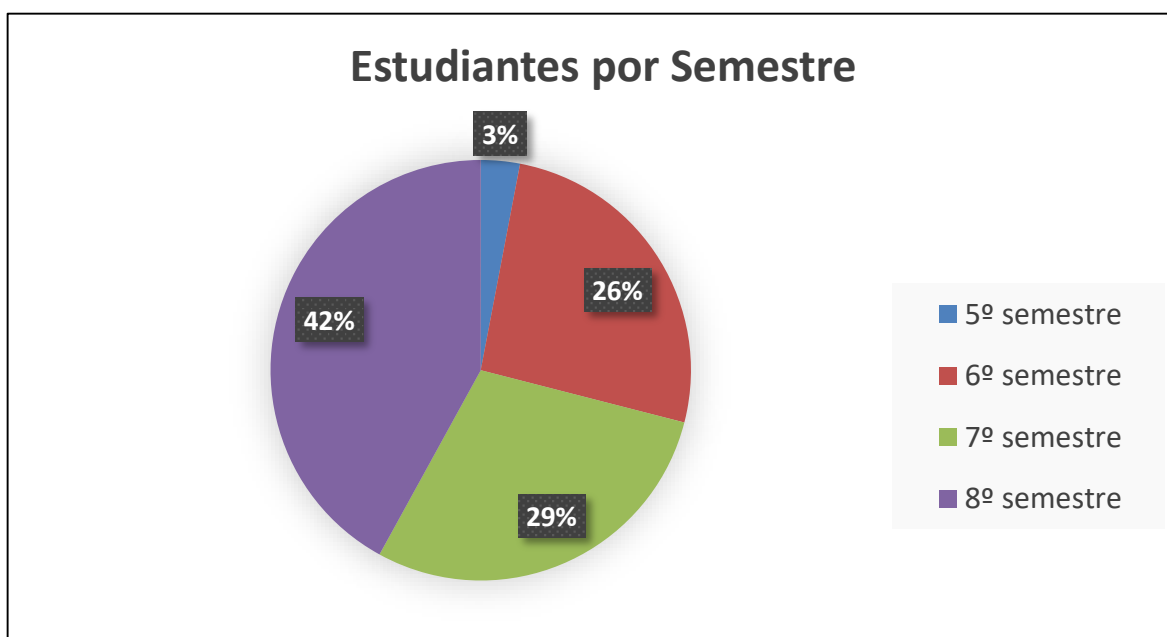
En la tabla 7 se presenta el número de estudiantes encuestados por semestre de la carrera de Ingeniería Empresarial, cabe recalcar que esta pregunta era abierta y los estudiantes respondieron según el semestre en el que estudiaban más materias.

**Tabla 7.-** Número de estudiantes por semestre

Semestre	Número de estudiantes
5	4
6	36
7	39
8	57
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>

Elaboración propia

En la figura 6 se muestra el porcentaje de estudiantes por semestre obteniendo así que los estudiantes que cursan 8vo semestre representan el 42%, los estudiantes que cursan 7mo semestre el 29%, los estudiantes que cursan 6to semestre el 26% y los estudiantes que cursan 5to semestre el 3%.



**Figura 6.-** Porcentaje de estudiantes por semestre  
Elaboración propia

### 3.1.2 Nivel de habilidades sociales de estudiantes por pregunta

En la tabla 8 podemos observar los datos estadísticos descriptivos obtenidos de cada pregunta la asociada a su habilidad correspondiente. De igual forma se divide las habilidades por categorías. La información que se encuentra en esta tabla. está basada en las 136 respuestas obtenidas de los estudiantes.

**Tabla 8.-** Estadísticos descriptivos por pregunta

Habilidad	Media	Mediana	Desv.	Mínimo	Máximo
<b>Habilidades Sociales Básicas</b>					
1. Escuchar.	4,17	4,00	0,81	1	5
2. Iniciar una conversación.	3,30	3,00	0,91	1	5
3. Mantener una conversación.	4,15	4,00	0,85	1	5
4. Formular una pregunta.	4,19	4,00	0,79	2	5
5. Dar las gracias.	4,23	5,00	1,00	1	5
6. Presentarse.	3,67	4,00	1,03	1	5
7. Presentar a otras personas.	3,40	3,00	0,99	1	5
8. Hacer un cumplido	3,81	4,00	0,95	1	5

<b>Habilidades Sociales Avanzadas</b>					
9. Pedir ayuda.	4,04	4,00	0,92	2	5
10. Participar	3,85	4,00	0,94	1	5
11. Dar instrucciones.	4,03	4,00	0,78	2	5
12. Seguir instrucciones.	4,17	4,00	0,77	2	5
13. Disculparse.	4,20	4,00	0,98	1	5
14. Convencer a los demás.	3,25	3,00	1,09	1	5
<b>Habilidades relacionadas con los sentimientos</b>					
15. Conocer los propios sentimientos.	3,81	4,00	0,96	2	5
16. Expresar los sentimientos.	3,22	3,00	1,11	1	5
17. Comprender los sentimientos de los demás.	3,74	4,00	0,91	1	5
18. Enfrentarse con el enfado de otro.	3,76	4,00	0,95	1	5
19. Expresar afecto.	3,84	4,00	0,94	1	5
20. Resolver el miedo.	3,66	4,00	1,01	1	5
21. Autor recompensarse.	3,84	4,00	0,99	1	5
<b>Habilidades Alternativas a la Agresión</b>					
22. Pedir permiso.	4,16	4,00	0,89	2	5
23. Compartir algo.	3,89	4,00	0,96	1	5
24. Ayudar a los demás.	4,26	4,00	0,82	1	5
25. Negociar.	3,90	4,00	0,81	1	5
26. Emplear el autocontrol.	3,55	4,00	0,96	1	5
27. Defender los propios derechos.	3,93	4,00	0,84	1	5
28. Responder a las bromas.	3,74	4,00	1,01	1	5
29. Evitar los problemas con los demás	3,82	4,00	0,98	1	5
30. No entrar en peleas.	3,94	4,00	0,93	1	5
<b>Habilidades para hacer frente al estrés</b>					
31. Formular una queja.	3,66	4,00	0,99	1	5
32. Responder a una queja.	3,93	4,00	0,90	1	5

33. Demostrar deportividad después de un juego.	3,90	4,00	1,02	1	5
34. Resolver la vergüenza.	3,44	4,00	1,06	1	5
35. Arreglárselas cuando le dejan de lado.	3,63	4,00	0,97	1	5
36. Defender a un amigo.	3,82	4,00	1,00	1	5
37. Responder a la persuasión.	3,81	4,00	0,88	1	5
38. Responder al fracaso.	4,04	4,00	0,86	1	5
39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios.	3,85	4,00	0,74	2	5
40. Responder a una acusación.	3,64	4,00	0,95	1	5
41. Prepararse para una conversación difícil.	3,88	4,00	0,81	1	5
42. Hacer frente a las presiones del grupo.	3,73	4,00	0,95	1	5
<b>Habilidades de Planificación</b>					
43. Tomar iniciativas.	3,78	4,00	1,04	1	5
44. Discernir sobre la causa de un problema.	3,75	4,00	0,81	2	5
45. Establecer un objetivo.	4,09	4,00	0,83	2	5
46. Determinar las propias habilidades.	4,11	4,00	0,77	2	5
47. Recoger información.	3,99	4,00	0,83	1	5
48. Resolver los problemas según su importancia.	3,85	4,00	0,94	1	5
49. Tomar una decisión.	4,20	4,00	0,86	1	5
50. Concentrarse en una tarea	4,24	4,00	0,90	1	5

Elaboración propia

En la tabla 9 podemos observar los valores más bajos de los estadísticos descriptivos por pregunta (tabla 8). Teniendo así que dentro de las 50 preguntas los valores mínimos obtenidos pertenecen a 5 habilidades sociales específicas con valores desde 3,22 hasta 3,44 en sus medias. Pudiendo decir así que estas

habilidades sociales son las que mayor déficit tienen los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional.

**Tabla 9.-** Habilidades sociales con valores de medias más bajas

<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Pregunt a</b>	<b>Habilidad social</b>
3,22	3,00	16	Expresar los sentimientos
3,25	3,00	14	Convencer a los demás.
3,30	3,00	2	Iniciar una conversación.
3,40	3,00	7	Presentar a otras personas.
3,44	4,00	34	Resolver la vergüenza.

Elaboración propia

Así mismo en la tabla 10 se observa las habilidades sociales con valor más alto en sus medias dentro de las 50 preguntas con valores desde 4,19 hasta el valor más alto obtenido de 4,26 pudiendo decir así que estas son las habilidades sociales más fuertes que poseen los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional

**Tabla 10.-** Habilidades sociales con valores de medias más altos

<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Habilidad social</b>
4,19	4,00	4	Formular una pregunta.
4,2	4,00	13	Disculparse.
4,2	4,00	49	Tomar una decisión.
4,23	5,00	5	Dar las gracias.
4,24	4,00	50	Concentrarse en una tarea
4,26	4,00	24	Ayudar a los demás.

Elaboración propia

### **3.1.3 Nivel de habilidades sociales de estudiantes por categoría**

En la tabla 11 se presenta los valores referenciales para niveles con respecto a la categoría de habilidades sociales básicas; la cual está comprendida desde la



pregunta 1 hasta la 8; tomando como mínimo posible 8 y máximo posible 40, teniendo un rango de 32, el cual se divide para los 5 niveles obteniendo una amplitud de intervalo de 6,4. Amplitud con la cual se estableció los límites de los niveles en esta categoría.

**Tabla 11.-** Referencia de niveles en Habilidades Sociales Básicas

<b>Valor</b>	<b>Nivel de Habilidades Sociales</b>
8-14,4	Bajo
14,5-20,8	Medio-Bajo
20,9-27,2	Medio
27,3-33,6	Medio-Alto
33,7-40	Alto

Elaboración propia

En la tabla 12 se presentan los valores estadísticos obtenido en la categoría de Habilidades Sociales Básica. Obtenido como resultado un promedio de 30,93, una mediana con un valor de 32, teniendo así un nivel de habilidades sociales básicas Medio-Alto en los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional.

**Tabla 12.-** Estadísticos descriptivos de la categoría de Habilidades Sociales Básicas

	Media	Mediana	Desviación	Mínimo	Máximo
<b>Habilidades Sociales Básicas</b>	30,93	32	4,004	16	38

Elaboración propia

Con respecto a la categoría de habilidades sociales avanzadas en la tabla 13 se presenta los valores referenciales para sus niveles. Esta categoría está comprendida desde la pregunta 9 hasta la 14, tomando como mínimo posible 6 y máximo posible 30 obteniendo así un rango de 24, el cual se divide para los 5

niveles de habilidades sociales, obteniendo así una amplitud de 4,8. Esta amplitud establece los límites de cada nivel en esta categoría.

**Tabla 13.-** Referencia de niveles en Habilidades Sociales Avanzadas

<b>Valor</b>	<b>Nivel de Habilidades Sociales</b>
6-10,8	Bajo
10,9-15,6	Medio-Bajo
15,7-20,4	Medio
20,5-25,2	Medio-Alto
25,3-30	Alto

Elaboración propia

En la tabla 14 se observa que el promedio de las Habilidades Sociales Avanzadas es 23,54 de igual forma su mediana no representa gran diferencia con la media con un valor de 24, mostrando que los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional se encuentran en un nivel Medio-Alto en Habilidades Sociales Avanzadas.

**Tabla 14.-** Estadísticos descriptivos de la categoría de Habilidades Sociales Avanzadas

	Media	Mediana	Desviación	Mínimo	Máximo
<b>Habilidades Sociales Avanzadas</b>	23,54	24	3,045	16	30

Elaboración propia

En la tabla 15 se presenta los valores referenciales para niveles de la categoría de Habilidades Relacionadas con los Sentimientos la misma que está comprendida desde la pregunta 15 hasta la pregunta 21, teniendo como mínimo posible 7 y máximo posible 35 puntos, obteniendo un rango de 28, el cual dividido para los 5

niveles de habilidades sociales da una amplitud de 5,6. Esta amplitud establece los límites de los niveles de habilidades sociales.

**Tabla 15.-** Referencia de niveles en Habilidades Relacionadas con los Sentimientos

<b>Valor</b>	<b>Nivel de Habilidades Sociales</b>
7-12,6	Bajo
12,7-18,2	Medio-Bajo
18,3-23,8	Medio
23,9-29,4	Medio-Alto
29,5-35	Alto

Elaboración propia

En la tabla 16 se puede observar que el promedio de Habilidades Relacionadas con los sentimientos es de 25,87 con una mediana de 26, por lo tanto, los estudiantes de Ingeniería Empresarial se encuentran en un nivel Medio-Alto de Habilidades Relacionadas con los Sentimientos.

**Tabla 16.-** Estadísticos descriptivos de la categoría de Habilidades Relacionadas con los Sentimientos

	Media	Mediana	Desviación	Mínimo	Máximo
<b>Habilidades Relacionadas con los Sentimientos</b>	25,87	26	4,565	13	35

Elaboración propia

En la tabla 17 se muestra los valores referenciales para los niveles de la categoría Habilidades Alternativas a la Agresión, categoría compuesta desde la pregunta 22 hasta la pregunta 30 con un mínimo posible de 9 y máximo posible de 45 puntos teniendo un rango de 36 puntos, el cual dividido para los 5 niveles de habilidades

sociales da una amplitud de 7,2. La amplitud dará los límites de cada nivel de habilidades sociales.

**Tabla 17.-** Referencia de niveles en Habilidades Alternativas a la Agresión

<b>Valor</b>	<b>Nivel de Habilidades Sociales</b>
9-16,2	Bajo
16,3-23,4	Medio-Bajo
23,5-30,6	Medio
30,7-37,8	Medio-Alto
37,9-45	Alto

Elaboración propia

En la tabla 18 mediante los descriptivos se puede observar que el promedio obtenido por los estudiantes es de 35,21 y una mediana con un valor 36, por lo tanto, los estudiantes se encuentran en un nivel Medio-Alto de Habilidades Alternativas a la Agresión

**Tabla 18.-** Estadísticos descriptivos de la categoría de Habilidades Alternativas a la Agresión

	Media	Mediana	Desviación	Mínimo	Máximo
<b>Habilidades Alternativas a la Agresión</b>	35,21	36	4,901	20	44

Elaboración propia

En la tabla 19 se presentan los valores referenciales para los niveles de la categoría de Habilidades para hacer frente al estrés, la cual está compuesta desde la pregunta 31 hasta la pregunta 42, con un mínimo posible de 12 y un máximo de 60 puntos, teniendo un rango de 48, el cual dividido para los 5 niveles de habilidades sociales muestra una amplitud de 9,6. Esta amplitud determinara los límites de cada nivel de habilidades sociales.

**Tabla 19.-** Referencia de niveles en Habilidades para hacer frente al estrés

<b>Valor</b>	<b>Nivel de Habilidades Sociales</b>
12-21,6	Bajo
21,7-31,2	Medio-Bajo
31,3-40,8	Medio
40,9-50,4	Medio-Alto
50,5-60	Alto

Elaboración propia

En la tabla 20 se puede observar mediante los descriptivos de la categoría de Habilidades para hacer frente al estrés con una media de 45,29 y una mediana de 46 por lo tanto los estudiantes se encuentran en un nivel medio-alto de habilidades para hacer frente al estrés.

**Tabla 20.-** Estadísticos descriptivos de la categoría de Habilidades para hacer frente al estrés

	Media	Mediana	Desviación	Mínimo	Máximo
<b>Habilidades para hacer frente al estrés</b>	45,29	46	5,664	27	59

Elaboración propia

Los valores referenciales para los niveles de la categoría de Habilidades de Planificación se muestran en la tabla 21, esta categoría está conformada desde la pregunta 43 hasta la pregunta 50, teniendo así un mínimo posible de 8 y un máximo posible de 40, obteniendo un rango de 32, el cual dividido para los 5 niveles de habilidades sociales da una amplitud de 6,4 entre cada nivel. Esta amplitud establece los límites de los niveles de habilidades sociales.

**Tabla 21.-** Referencia de niveles en Habilidades de Planificación

<b>Valor</b>	<b>Nivel de Habilidades Sociales</b>
8-14,4	Bajo
14,5-20,8	Medio-Bajo
20,9-27,2	Medio
27,3-33,6	Medio-Alto
33,7-40	Alto

Elaboración propia

En la tabla 22 podemos observar los estadísticos de las habilidades de planificación de los estudiantes teniendo una media de 32,00 y una mediana de 33 por lo tanto los estudiantes se encuentran en un nivel medio alto de habilidades de planificación.

**Tabla 22.-** Estadísticos descriptivos de la categoría de Habilidades de Planificación

	Media	Mediana	Desviación	Mínimo	Máximo
<b>Habilidades de Planificación</b>	32,00	33	4,397	16	39

Elaboración propia

### **3.1.4 Nivel de habilidades sociales totales**

Los valores totales obtenidos de los 136 estudiantes encuestados de la carrera de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional se encuentran en la tabla 23 en la cual podemos observar que en promedio los estudiantes tienen 192,83 puntos de habilidades sociales, una mediana de 197 por lo tanto los estudiantes de Ingeniería Empresarial se ubican en un nivel Medio- Alto (según tabla 4) en el uso de habilidades sociales.

De igual forma se observa los valores mínimos y máximos que obtuvieron los estudiantes siendo 130 el valor más bajo y 237 el más alto.

**Tabla 23.-** Estadísticos de habilidades sociales totales

	Media	Mediana	Desviación	Mínimo	Máximo
<b>Habilidades Sociales</b>	192,83	197	20,152	130	237

Elaboración propia

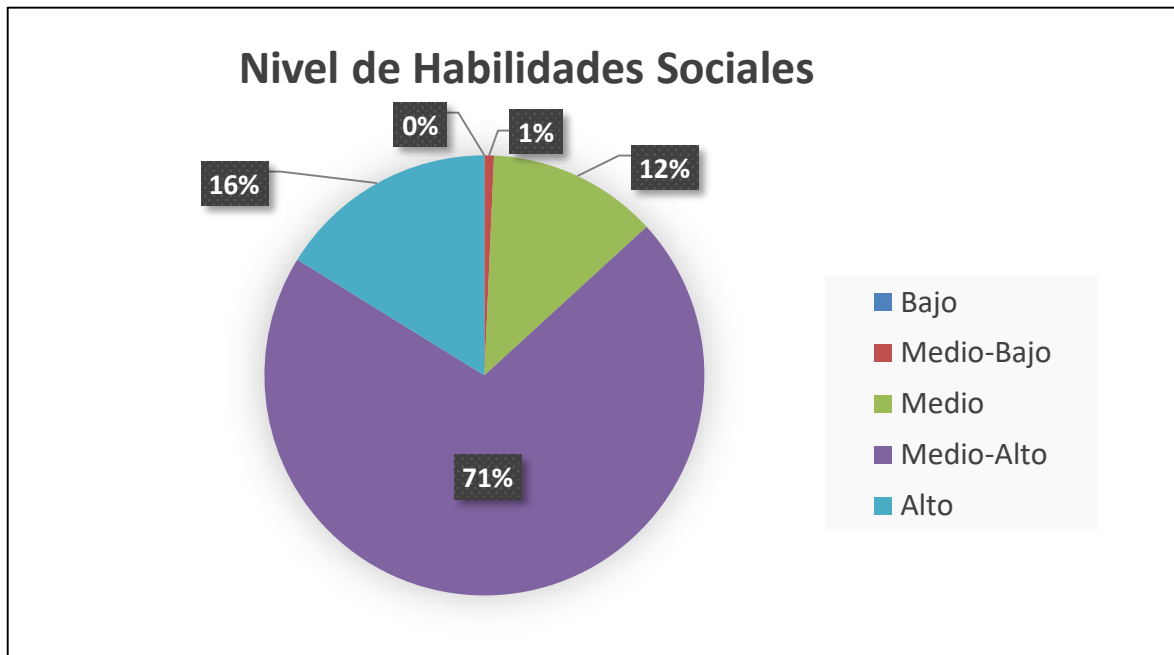
Con respecto al número de estudiantes que se encuentran en cada nivel de habilidades sociales se puede evidenciar en la tabla 24 que no existe estudiantes con un nivel bajo, hay 1 estudiante en un nivel medio-bajo, 17 estudiantes en un nivel medio, 96 estudiantes en un nivel medio alto y 22 estudiantes en un nivel alto.

**Tabla 24.-** Número de estudiantes por nivel de habilidades sociales

<b>Nivel de habilidades sociales</b>	<b>Número de Estudiantes</b>
Bajo	0
Medio-Bajo	1
Medio	17
Medio-Alto	96
Alto	22
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>

Elaboración propia

En la figura 7 se presenta el porcentaje de estudiantes con respecto al nivel de habilidades sociales, mediante la cual se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes se encuentran en el nivel medio-alto con el 71%, le sigue los estudiantes con un nivel alto con el 16%, a continuación, el nivel medio con el 12% y el nivel medio bajo con el 1%.



**Figura 7.-** Porcentaje de nivel de habilidades sociales  
Elaboración Propia

### 3.2 Análisis de niveles de Habilidades Sociales según género y semestre

En la tabla 25 se presenta los estadísticos para las diferentes categorías de habilidades sociales según el género. En esta tabla podemos observar que en las categorías de habilidades sociales: básicas, relacionadas con los sentimientos, para hacer frente al estrés y de planificación, el género femenino tiene mayor valor en sus medianas. A diferencia de las habilidades sociales avanzadas y alternativas a la agresión en las cuales las medianas del género femenino y masculino son iguales. Por lo tanto, se puede decir que estas habilidades sociales están presentes en los estudiantes sin importar el género del mismo, con pequeñas diferencias entre sus medianas en varias categorías, pero las cuales no representan una diferencia significativa



**Tabla 25.- Estadísticos de habilidades sociales básicas en función del género**

	<b>Género</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
Habilidades Sociales Básicas	Femenino	80	30,76	32,00	16	36
	Masculino	56	31,16	31,00	20	38
Habilidades Sociales Avanzadas	Femenino	80	23,68	24,00	18	30
	Masculino	56	23,34	24,00	16	29
Habilidades Relacionadas con los Sentimientos	Femenino	80	26,31	26,00	14	35
	Masculino	56	25,23	25,00	13	35
Habilidades Alternativas a la Agresión	Femenino	80	35,26	36,00	20	42
	Masculino	56	35,13	36,00	22	44
Habilidades para hacer frente al estrés	Femenino	80	45,79	46,00	27	59
	Masculino	56	44,59	44,00	28	59
Habilidades de Planificación	Femenino	80	32,43	33,00	16	39
	Masculino	56	31,39	32,00	18	39

Elaboración propia

De igual manera en la tabla 26 se puede observar los niveles totales de habilidades sociales con respecto al género; el género que mayor puntaje tiene es el femenino con un valor de 194,23 sobre el género masculino en su media y un valor de 199 en su mediana. Se observa que el valor mínimo obtenido de toda la muestra corresponde al género femenino con un valor de 130, a diferencia del valor más alto obtenido en toda la muestra que es 237 perteneciente al género masculino. Con esta información podemos ver la variabilidad que existe dentro de los estudiantes en sus habilidades sociales; variabilidad dentro del grupo y del propio género, esto mediante los valores obtenidos a través del test. De igual forma las diferencias entre géneros, las cuales no son significativas, pero evidencias entre femenino y masculino

**Tabla 26.-** Estadísticos de habilidades sociales en función del género

	<b>Género</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>
<b>Habilidades Sociales</b>	Femenino	80	194,23	199,00	130	228
	Masculino	56	190,84	193,00	140	237

Elaboración propia

### **3.2.1 Comparación entre categorías de habilidades sociales y genero**

Mediante el análisis inferencial se determinó si se cumple con la hipótesis de esta investigación, demostrando así si existen o no diferencias significativas entre las categorías de habilidades sociales y el género de los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional. La hipótesis planteada por esta investigación es la hipótesis alternativa (H1) y la hipótesis nula (H0) la rechaza. La relación entre variables se verifico mediante el software SPSS.

H0: No existen diferencias significativas entre las categorías de habilidades sociales y el género de los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional.

H1: Existen diferencias significativas entre las categorías de habilidades sociales y el género de los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional.

En la tabla 27 se presenta el análisis ANOVA para la categoría de habilidades sociales básicas en función del género, en la cual se puede observar que el valor de significancia es mayor a 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis nula concluyendo que no existen diferencias significativas entre la categoría de habilidades sociales básicas y el género del estudiante ya sea este femenino o masculino.

**Tabla 27.-** Análisis ANOVA de habilidades sociales básicas en función del género

		Suma de cuadrados	GI	Media cuadrática	F	Sig.
Habilidades Sociales Básicas	Entre grupos	5,224	1	5,224	0,318	0,574
	Dentro de grupos	2202,041	134	16,433		
	Total	2207,265	135			

Elaboración Propia

En la tabla 28 se puede observar que el valor obtenido en el análisis ANOVA refleja que no existe diferencias significativas en la categoría de habilidades sociales avanzadas y el género del estudiante, ya que el valor de significancia es de 0,529. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

**Tabla 28.-** Análisis ANOVA de habilidades sociales avanzadas en función del género

		Suma de cuadrados	GI	Media cuadrática	F	Sig.
Habilidades Sociales Avanzadas	Entre grupos	3,713	1	3,713	0,399	0,529
	Dentro de grupos	1248,104	134	9,314		
	Total	1251,816	135			

Elaboración propia

En la tabla 29 se encuentra el análisis ANOVA entre categoría de Habilidades Relacionadas con los Sentimientos y el género, observando que el valor de significancia es mayor a 0.05. Por lo tanto, podemos decir que no existe diferencias significativas entre esta categoría de habilidades y el género del estudiante sea este femenino o masculino, aceptando así la hipótesis nula.

**Tabla 29.-** Análisis ANOVA de habilidades relacionadas con los sentimientos en función del género

		Suma de cuadrados	GI	Media cuadrática	F	Sig.
Habilidades Relacionadas con los Sentimientos	Entre grupos	38,448	1	38,448	1,856	0,175
	Dentro de grupos	2775,170	134	20,710		
	Total	2813,618	135			

Elaboración propia

En la tabla 30 se observa mediante el análisis ANOVA que no existe diferencias significativas en las habilidades alternativas a la agresión y el género del estudiante, ya que el valor obtenido en la significancia es de 0,873. Aceptando así la hipótesis nula.

**Tabla 30.-** Análisis ANOVA de habilidades alternativas a la agresión en función del género

		Suma de cuadrados	GI	Media cuadrática	F	Sig.
Habilidades Alternativas a la Agresión	Entre grupos	0,623	1	0,623	0,026	0,873
	Dentro de grupos	3241,613	134	24,191		
	Total	3242,235	135			

Elaboración propia

En la tabla 31 se encuentra el análisis ANOVA entre las categorías de habilidades para hacer frente al estrés y el género del estudiante, en el cual podemos observar que el valor de significancia es de 0,226. Por lo tanto, podemos decir que no existen diferencias significativas entre las habilidades para hacer frente al estrés y el género del estudiante, sea este femenino o masculino. Aceptando la hipótesis nula.

**Tabla 31.-** Análisis ANOVA de habilidades para hacer frente al estrés en función del género

		Suma de cuadrados	GI	Media cuadrática	F	Sig.
Habilidades para hacer frente al estrés	Entre grupos	47,294	1	47,294	1,480	0,226
	Dentro de grupos	4282,941	134	31,962		
	Total	4330,235	135			

Elaboración propia

En la tabla 32 mediante el análisis ANOVA se puede observar que no existen diferencias significativas entre las habilidades de planificación y el género del estudiante, debido al valor de significancia de 0,179. Pudiendo decir que no importa

si el género es femenino y masculino los estudiantes cuentan con habilidades de planificación. Aceptando así la hipótesis nula.

**Tabla 32.-** Análisis ANOVA de habilidades de planificación en función del género

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Habilidades de Planificación	Entre grupos	35,093	1	35,093	1,826	0,179
	Dentro de grupos	2574,907	134	19,216		
	Total	2610,000	135			

Elaboración propia

Finalmente, en la tabla 33 se presenta el análisis ANOVA entre el total de habilidades sociales y el género del estudiante, observando que no existen diferencias significativas entre las de habilidades sociales y el género del estudiante ya que el valor de la significancia es de 0,377. Aceptando así la hipótesis nula.

**Tabla 33.-** Análisis ANOVA de total de habilidades sociales en función del género

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Habilidades Sociales	Entre grupos	377,607	1	377,607	0,929	0,337
	Dentro de grupos	54447,504	134	406,325		
	Total	54825,110	135			

Elaboración propia

La comparación realizada mediante el análisis inferencial entre las diferentes categorías de habilidades sociales y el género del estudiante, demostró que no se cumple con la hipótesis de esta investigación ya que no existe diferencias significativas entre las habilidades sociales por categoría, ya sean estas habilidades sociales básicas, avanzadas, relacionadas con los sentimientos, alternativas a la agresión, para hacer frente al estrés o de planificación. De igual forma, el género que tenga un estudiante de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica

Nacional sea femenino o masculino no representa una diferencia significativa en el nivel total de habilidades sociales que posee.

### **3.2.2 Comparación entre categorías de habilidades sociales y semestre**

A través del análisis inferencial se buscó determinar si se cumple o no con la hipótesis de esta investigación, demostrando así si existen o no diferencias significativas entre las categorías de habilidades sociales y el semestre de los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional. La hipótesis planteada por esta investigación es la hipótesis alternativa (H1) y la hipótesis nula (H0) rechaza la hipótesis de esta investigación. La relación entre variables se verificó mediante el software SPSS.

H0: No existen diferencias significativas entre las categorías de habilidades sociales y el semestre de los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional.

H1: Existen diferencias significativas entre las categorías de habilidades sociales y el semestre de los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional.

En la tabla 34 se puede observar mediante el análisis ANOVA que no existen diferencias significativas entre las habilidades sociales básicas y el semestre en el cual se encuentra los estudiantes, esto debido a que la significancia es 0,122. Pudiendo decir así que se acepta la hipótesis nula.

**Tabla 34.-** Análisis ANOVA de habilidades sociales básicas con respecto al semestre.

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Habilidades Sociales Básicas	Entre grupos	94,377	3	31,459	1,965	0,122
	Dentro de grupos	2112,888	132	16,007		
	Total	2207,265	135			

Elaboración propia

En la tabla 35 se presenta el análisis ANOVA entre habilidades sociales avanzadas y el semestre en el cual se encuentran los estudiantes, un valor de significancia superior a 0,05. Por lo tanto, no existen diferencias entre la categoría de habilidades sociales avanzadas y el género. Aceptando así la hipótesis nula.

**Tabla 35.-** Análisis ANOVA de habilidades sociales avanzadas con respecto al semestre.

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Habilidades Sociales Avanzadas	Entre grupos	33,637	3	11,212	1,215	0,307
	Dentro de grupos	1218,179	132	9,229		
	Total	1251,816	135			

Elaboración propia

En la tabla 36 se puede evidenciar que no existen diferencias significativas entre las habilidades relacionadas con los sentimientos y el semestre en el cual se encuentra el estudiante, a través el valor obtenido en la significancia del análisis ANOVA con un valor de 0,718. Pudiendo decir así que se acepta la hipótesis nula.

**Tabla 36.-** Análisis ANOVA de habilidades relacionadas con los sentimientos con respecto al semestre.

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Habilidades Relacionadas con los Sentimientos	Entre grupos	28,433	3	9,478	0,449	0,718
	Dentro de grupos	2785,185	132	21,100		
	Total	2813,618	135			

Elaboración propia

En la tabla 37 se presenta el análisis ANOVA de la relación entre la categoría de habilidades alternativas a la agresión y semestre, pudiendo evidenciar que el valor de significancia de 0,214, demostrando así que no existen diferencias significativas entre la categoría de habilidades sociales alternativas a la agresión y el semestre de los estudiantes, aceptando así la hipótesis nula.

**Tabla 37.-** Análisis ANOVA de habilidades alternativas a la agresión con respecto al semestre.

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Habilidades Alternativas a la Agresión	Entre grupos	107,787	3	35,929	1,513	0,214
	Dentro de grupos	3134,449	132	23,746		
	Total	3242,235	135			

Elaboración propia

Así mismo en la tabla 38 podemos observar mediante el análisis ANOVA que no existe diferencias significativas entre la categoría de habilidades para hacer frente al estrés y el semestre de los estudiantes, ya que el valor de significancia es superior a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.



**Tabla 38.-** Análisis ANOVA de habilidades para hacer frente al estrés con respecto al semestre.

		Suma de cuadrados	GI	Media cuadrática	F	Sig.
Habilidades para hacer frente al estrés	Entre grupos	137,593	3	45,864	1,444	0,233
	Dentro de grupos	4192,643	132	31,762		
	Total	4330,235	135			

Elaboración propia

Continuando con la tabla 39 se presenta el análisis ANOVA de las habilidades de planificación con respecto al semestre. En este análisis se puede observar que se cumple con la hipótesis de esta investigación ya que el valor de significancia es 0,032. Pudiendo decir así que existen diferencias significativas entre las habilidades sociales de planificación y el semestre en el cual se encuentra el estudiante, si el estudiante está en un mayor o menor semestre existe diferencia de habilidades de planificación. Esto se puede dar debido a la formación que adquieren durante su desarrollo académico a través de los semestres que permanecen en la carrera de ingeniería empresarial. Observando así que mientras un estudiante curse un semestre más avanzado sus habilidades de planificación van a ser diferentes a las de un estudiante que curse inferiores

**Tabla 39.-** Análisis ANOVA de habilidades de planificación con respecto al semestre.

		Suma de cuadrados	GI	Media cuadrática	F	Sig.
Habilidades de Planificación	Entre grupos	168,052	3	56,017	3,028	0,032
	Dentro de grupos	2441,948	132	18,500		
	Total	2610,000	135			

Elaboración propia

Finalmente, en la tabla 40 se presenta el análisis ANOVA entre el total de habilidades sociales de los estudiantes con respecto al semestre, se observa que

no existen diferencias significativas entre las habilidades sociales y el semestre de los estudiantes ya que el valor de significancia es 0,107. Por lo tanto, el semestre en el cual se encuentran los estudiantes no influye en el total de habilidades sociales que posee.

**Tabla 40.-** Análisis ANOVA de total habilidades sociales con respecto al semestre.

		Suma de cuadrados	GI	Media cuadrática	F	Sig.
Habilidades Sociales	Entre grupos	2468,944	3	822,981	2,075	0,107
	Dentro de grupos	52356,167	132	396,638		
	Total	54825,110	135			

Elaboración propia

En el análisis inferencial realizados entre las diferentes categorías de habilidades sociales se observó que no se cumple con la hipótesis de esta investigación en las categorías de habilidades sociales básicas, avanzadas, relacionadas con los sentimientos, alternativas a la agresión y para hacer frente al estrés ya que valor de significancia es superior a 0,05. Por lo tanto, podemos decir que no influye el semestre en el que se encuentre el estudiante para poseer un nivel de habilidades sociales en estas categorías. De lo contrario en la categoría de habilidades de planificación se cumple con la hipótesis de esta investigación demostrado así que existen diferencias significativas entre esta categoría y el semestre de los estudiantes.

### 3.3 Discusión

Las habilidades sociales son un concepto que ha evolucionado a través de los años, siempre manteniendo características que deben estar presentes en su conceptualización y utilización como: la aceptación de los iguales, la conducta y la validación social. Características que hacen referencia a actitudes que tiene una persona frente a situaciones específicas, las cuales ayudan a que las relaciones sean satisfactorias entre personas. Estas habilidades sociales se forman en las personas en diferentes ambientes a lo largo de su vida, como en la familia, la

escuela o el trabajo. Así mismo dentro de la formación del estudiante está muy presente la cultura en la cual se desarrolla el individuo ya que muchas actitudes pueden ser aceptas o rechazadas dependiendo del ambiente y la cultura en la cual se desenvuelve la persona diariamente. Lo cual crea variabilidad en el uso de habilidades sociales las mismas que no se las puede definir totalmente como aceptables o no. Se puede evidenciar que los estudiantes de Ingeniería Empresarial poseen habilidades sociales, para crear y mantener relaciones con las personas a su alrededor.

La investigación realizada a estudiantes de Ingeniería Empresarial de diferentes semestres y género revela que los estudiantes cuentan con habilidades sociales en un nivel Medio-Alto como promedio de la carrera. Se encontró que el género femenino cuenta con una mediana más elevada que el género masculino lo que nos muestra que en conjunto el género femenino obtiene un puntaje de habilidades sociales más alto que el género masculino. Así mismo se debe considerar que individualmente cada persona desarrolla diferentes tipos de habilidades sociales, las cuales dependen de varios factores como la cultura en la que vive, la familia, la escuela y las diferentes etapas de desarrollo personal. Dentro de esta investigación se determinó el nivel de habilidades sociales en los estudiantes, pero no el desarrollo de las habilidades en estos ambientes y como estos influyen en las mismas. Considerar la influencia de la cultura y el desarrollo del individuo dentro de la familia, puede ser importante para entender porque los estudiantes poseen este nivel de habilidades sociales, lo cual debería ser considerado en futuras investigaciones.

De igual forma dentro de la carrera de Ingeniería Empresarial el perfil del graduado nos dice que en esta carrera administrativa se fomenta la formación de líderes quienes “reconocen y establecen relaciones de mutuo beneficio con los diferentes actores tanto al interior de la organización como con su entorno”, que “lideren la toma de decisiones”, y de igual forma se menciona que el Ingeniero Empresarial “cuenta con un espíritu emprendedor que busca oportunidades en el mercado

global y que se acopla a sus diversos cambios.” (Ingeniería Empresarial, 2019). Esta investigación nos demuestra que varios de estos aspectos no se encuentran altamente presentes en los estudiantes ya que dentro de los valores más bajos obtenidos están las habilidades sociales de iniciar una conversación y presentar a otras personas. Por lo tanto, el bajo nivel de las habilidades básicas de iniciar una conversación y presentar a los demás afectaría el reconocer y establecer relaciones de mutuo beneficio. Sin estas habilidades no se podría iniciar o fortalecer una relación con otras personas, ya sea dentro o fuera de la organización en la que se encuentra.

Así mismo esta investigación reflejaría que no se cumple con un espíritu emprendedor el cual según Ornelas (2015) comprende entre sus características a la autoconfianza. Autoconfianza que es la seguridad del individuo de sus capacidades, viéndola igualmente como una facultad para influir en el comportamiento de los demás. Esto debido a que los valores obtenidos en las habilidades de resolver la vergüenza dentro de las habilidades de planificación y convencer a los demás dentro de habilidades avanzadas son de los más bajos obtenidos por parte de los estudiantes en toda la investigación, con valores de (3,44) y (3,25) respectivamente, mostrando así una deficiencia de las mismas. Dentro del desarrollo del estudiante de ingeniería empresarial la autoconfianza es un factor importante no solo para cumplir con el perfil de egresado, sino para poder resolver cualquier situación que se le presente en su día a día. De lo contrario dentro de los valores más altos obtenidos en la investigación se encuentran la habilidad de tomar una decisión, demostrando así que los estudiantes pueden ser líderes en la toma de decisiones. Pudiendo decir así que debido a las deficiencias detectadas se cumple parcialmente con el perfil del graduado que ofrece la carrera de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional.

Así mismo la formación de habilidades sociales en los estudiantes dentro de la carrera de Ingeniería Empresarial no ha variado en las categorías de habilidades sociales básicas, avanzadas, relacionadas con los sentimientos, alternativas a la

agresión, y para hacer frente al estrés. El nivel que poseen y el semestre en el cual se encuentran los estudiantes no tiene una diferencia significativa teniendo así que un estudiante de 5to semestre como uno de 8vo pueden poseer las mismas habilidades sociales. Únicamente en la categoría de habilidades de planificación existen diferencias significativas entre las medias de los estudiantes, esto se puede dar debido al desarrollo que tiene el estudiante a lo largo de la carrera evidenciando que al momento de egresar cuenta con mayores habilidades para la planificación que cuando se encuentran en semestres inferiores. La carrera de Ingeniería Empresarial, las materias impartidas, sus profesores y la manera en la cual está enfocada demuestra un desarrollo del estudiante en la formación de habilidades de planificación más alto que en los demás ámbitos de desarrollo, los cuales son importantes para poder establecer relaciones con otras personas u organizaciones en las cuales este tipo de estudiantes va a desarrollarse profesionalmente.

Generalmente este tipo de investigaciones se han realizado en niveles de desarrollo temprano como la escuela o el colegio, evidenciando así que en el nivel de desarrollo universitario hay deficiencia de estudios que hablen de habilidades sociales en los estudiantes. No se encuentra evidencia de estudios a nivel local como Escuela Politécnica Nacional y muy pocos a nivel país, siendo uno de ellos el estudio realizado por Ortiz y Santamaría en (2019) en el cual se encuestó a 150 estudiantes de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato (PUCESA) a través del test de habilidades sociales de Goldstein. En esta investigación se muestra que la media del género femenino es 183,49 y del género masculino 179.32 dentro de los estudiantes de la PUCESA (p. 44). Los valores de los estudiantes de Ingeniería Empresarial son 194,23 para el género femenino y 190,84 para el género masculino. Al comparar, ambos estudios se identifica valores más altos por parte de los estudiantes de la Escuela Politécnica Nacional en comparación con los estudiantes de la PUCESA. De igual forma en la presente investigación se evidencio que solo un 16% de los estudiantes cuentan con un nivel alto de habilidades sociales el 71% se encuentran en un nivel Medio-

Alto y 12% en un nivel medio bajo. A diferencia de la investigación de Ortiz y Santamaría que no refleja una clasificación según niveles.

## **4. CONCLUSIONES**

### **4.1 Conclusiones**

Las habilidades sociales y su desarrollo son fundamentales para la interacción de las personas en su entorno, conocer el nivel en el cual se encuentran estas habilidades sociales es muy importante para la toma de decisiones que se consideren pertinentes frente a las debilidades o fortalezas. Los estudiantes de Ingeniería Empresarial poseen habilidades para el desarrollo técnico de la carrera administrativa, pero tienen debilidades en la interacción con otras personas. Manteniendo un nivel el cual les permite relacionarse con los demás. Sin embargo, las debilidades en las habilidades básicas y avanzadas generarían problemas para crear y mantener relaciones que una persona con su perfil de graduado debe manejar. Es imperativo considerar este nivel y las debilidades de los estudiantes para generar acciones que ayuden al mejoramiento de las mismas.

Respecto al objetivo específico “Describir las categorías de habilidades sociales planteadas por Goldstein” se concluye que las habilidades sociales planteadas por Goldstein y sus categorías están diseñadas para identificar las competencias y deficiencias que posee un individuo de la manera más completa, desde habilidades básicas como escuchar, presentarse o dar las gracias, hasta habilidades de planificación como establecer un objetivo o resolver un problema según su importancia. Las categorías planteadas por Goldstein en sus categorías básicas, avanzadas, relacionadas con los sentimientos, alternativas a la agresión, para hacer frente al estrés y de planificación tiene como característica principal analizar en qué tipo de situaciones se utilizan las habilidades sociales para conocer el desarrollo del individuo y como este genera y mantiene sus relaciones personales.

Comparado con la Entrevista de Vicente Caballo y la Escala de Habilidades Sociales de Elena Gismero, el Test de Habilidad es Sociales de Goldstein es el más adecuado para medir las habilidades sociales en estudiantes universitarios, no solo por su enfoque y sus categorías sino también porque en su confiabilidad tiene una de alpha de cronbatch de 0,913.

Referente al objetivo específico “Determinar el nivel de habilidades sociales de los estudiantes de Ingeniería Empresarial” se concluye que los diferentes ambientes en los cuales se han desarrollado los individuos y la formación recibida durante su periodo académico en la Escuela Politécnica Nacional, ubica a los estudiantes de Ingeniería Empresarial en un nivel medio-alto de habilidades sociales. Individualmente existe variabilidad en los niveles de habilidades sociales, teniendo estudiantes con nivel medio-bajo (1) hasta estudiantes con nivel alto de habilidades (22). Así mismo se determinó que no existe una fortaleza en los estudiantes para expresar los sentimientos, convencer a los demás, iniciar una conversación y resolver la vergüenza siendo esto los mayores problemas en los cuales deben enfocarse para mejorar sus niveles de habilidades sociales y reforzar sus relaciones personales. De igual forma se determinó que entre las habilidades más presentes en los estudiantes se encuentra la toma de decisiones y la concentración en tareas. Habilidades destacables por la formación durante su periodo académico en la carrera de Ingeniería Empresarial

Respecto al objetivo específico “Comparar los niveles de habilidades sociales según las variables de categoría y género” se concluye que el género no presenta diferencias significativas en los niveles de habilidades sociales en los estudiantes de Ingeniería Empresarial. Sin embargo, dentro de las categorías de habilidades sociales el género con mayor puntaje en su media es el femenino, excepto en habilidades sociales básicas, por lo tanto, el género masculino posee mayor habilidad para iniciar y mantener una relación personal. Por su parte el género femenino tiene puntajes más altos para pedir ayuda o integrarse en alguna actividad, así mismo en las relaciones con sus sentimientos el género femenino

comprende y reconoce mejor sus emociones, de igual forma tiene mejores capacidades para llegar a acuerdos y resolver situaciones conflictivas. Así mismo el género femenino tiene un puntaje más alto para dar a conocer sus opiniones, hablar claro y enfrentar el estrés, finalmente el género femenino se concentra mejor en tareas, obtienen información específica y planifica mejor que el género masculino.

Las habilidades dentro de los estudiantes de Ingeniería Empresarial han ido evolucionando y mejorando solo en la categoría de planificación debido al enfoque y a la formación académica que se maneja dentro de la carrera. La cual al ser administrativa forma personas que cuenten con un alto nivel de respuesta frente a situaciones de planificación. Sin embargo, no se ha desarrollado otras habilidades sociales en los estudiantes que ayuden a crear y mejorar relaciones personales, teniendo así que no hay diferencias significativas entre estudiantes de semestres inferiores o superiores. Este tipo de habilidades sociales también deberían ir mejorando a lo largo de la formación académica dentro de la carrera de Ingeniería Empresarial para que no exista un limitante al momento de interactuar con personas dentro o fuera de las organizaciones y se pueda generar un espíritu emprendedor en los estudiantes.

Las investigaciones de habilidades sociales ayudan a identificar las fortalezas y debilidades que poseen las personas frente a diferentes situaciones, las cuales requieren acciones específicas cuando se presentan. Mediante el análisis de esta investigación se encontró información específica de los estudiantes de Ingeniería Empresarial la cual puede ser utilizadas para emprender mejoras dentro de la forma en la cual se está formando a los estudiantes, ya que esta formación también influirá en su ámbito laboral y organizacional, ámbito el cual requiere de personas quienes posean competencias relacionales y maneras efectivas de comunicación las cuales generen valor dentro de organizaciones. El determinar el nivel de habilidades sociales es el primer paso para tomar acciones de fortalecimiento y desarrollo en las debilidades encontradas. Aún falta mucho por analizar las habilidades sociales dentro de la carrera de Ingeniería Empresarial, ya que aún no



hay conocimiento acerca de ¿Por qué no se han desarrollado otras categorías de habilidades sociales en los estudiantes? O ¿Cómo influye la cultura en el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes? ¿Se puede fortalecer la autoconfianza en los estudiantes durante su formación académica? En este sentido quedan pendientes resolver este tipo de preguntas las cuales pueden ayudar a tener una visión más global del desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes y empezar a tomar acciones para que no se repitan estas debilidades en las futuras promociones.

## **4.2 Recomendaciones**

A manera de recomendación se propone la implementación de programas que ayuden al desarrollo de las habilidades sociales en sus categorías básica y avanzadas dentro de la Facultad de Ciencias Administrativas, ya que mediante el fortalecimiento de estas categorías se mejorará las relaciones personales de los estudiantes las cuales son indispensables para tener estudiantes graduados que puedan involucrarse no solo en su organización sino en su entorno. Si bien los estudiantes se encuentran en un nivel medio-alto de habilidades sociales los programas de desarrollo y las decisiones que se tomen tiene que estar enfocadas en llegar a cumplir con un nivel alto de habilidades sociales.

Así mismo se recomienda realizar una investigación de habilidades sociales más profunda en la Escuela Politécnica Nacional analizando principalmente como influyen las materias sociales u optativas en el desarrollo de habilidades sociales ya que se menciona en el reglamento del sistema de estudios de las carreras de formación profesional y de postgrado de la Escuela Politécnica Nacional que “Las asignaturas del Eje de Formación Optativa tienden a la actualización y profundización de la formación, a fin de dotar al estudiante de conocimientos, destrezas y competencias adicionales. Las asignaturas que pertenecen a este eje pueden ser de tipo social, si aportan a la formación integral de la persona” (Escuela Politécnica Nacional, 2011) de esta manera se podría saber el papel que cumple la

universidad en el desarrollo de las habilidades sociales mediante las materias que considera se deben impartir y en qué aspectos se están enfocando al momento de seleccionarlas.

Finalmente, la investigación refleja que se debe implementar mecanismos para el desarrollo y el fortalecimiento de habilidades sociales conforme el estudiante va avanzando en su formación académica ya que hasta el momento solo se ha enfocado en habilidades casi técnicas como las de planificación y no se ha variado los niveles en otras categorías, de igual forma al incluir planes se puede conseguir que exista mayor porcentaje en niveles altos y ya no se cuente con un nivel medio-bajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, J. L. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 11.
- Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (1978). Your perfect right. A guide to assertive behavior 3rd ed. *San Luis Obispo, Calif.: Impact Publishers*.
- Amaral, M. P. do, Pinto, F. J. M., & Medeiros, C. R. B. de. (2015). Las Habilidades Sociales Y El Comportamiento Infractor En La Adolescencia. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 19(2), 17-38.
- Argyle, M., & Kendon, A. (1967). The Experimental Analysis of Social Performance. *Advances in Experimental Social Psychology*, 3, 55-98.  
[https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60342-1](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60342-1)
- Bustamante C, G., & Mendoza Quispe, C. A. (2013). Estudios de Correlacion. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 33, 4.
- Caballo, V. (2007). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales España: Siglo XXI de España editores. Recuperado de:  
[Http://cideps.com/wp-content/uploads/2015/04/Caballo-V.-Manual-de-evaluación-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-ebook.pdf](http://cideps.com/wp-content/uploads/2015/04/Caballo-V.-Manual-de-evaluación-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-ebook.pdf).
- Caballo, Vicente. (1986). Evaluación de las habilidades sociales. *Evaluación conductual. Pirámide, Madrid*, 553-595.

- Cardenas, A., & Huairu, E. J. (2018). Desarrollo de habilidades sociales en contextos universitarios. *Horizonte de la Ciencia*, 8, 123.  
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2018.14.430>
- Chaves Jiménez, E. V. (2012). The case study and its implementation in research. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 8(1), 141-150.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.
- Escuela Politécnica Nacional. (2011, octubre 5). SE APROBÓ REGLAMENTO DE CARRERA ACADÉMICA. *Escuela Politécnica Nacional*.  
<https://www.epn.edu.ec/reglamento-de-carrera-academica/>
- Flores Mamani, E., García Tejada, M. L., Calsina Ponce, W. C., & Yapuchura Sayco, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano—Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14.
- Gismero, E. (2000). *EHS. Escala de Habilidades Sociales*.
- Goldstein, A. (1981). *In response to aggression: Methods of control and prosocial alternatives*. Pergamon Press.  
<https://books.google.com.ec/books?id=LCO4AAAAIAAJ>
- Goldstein, A. P. (1981). *In Response to Aggression: Methods of Control and Prosocial Alternatives*. Elsevier Science & Technology Books.

- Goldstein, A. P., Sprafkin, R. P., Gershaw, N. J., & Klein, P. (1980). *Skill-streaming the adolescent: A structured learning approach to teaching prosocial skills*. Research Press Co.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.
- Gresham, F. M. (1981). Assessment of children's social skills. *Journal of School Psychology, 19*(2), 120-133. [https://doi.org/10.1016/0022-4405\(81\)90054-6](https://doi.org/10.1016/0022-4405(81)90054-6)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a.ed). McGraw-Hill.  
<https://biblo.timbo.org.uy/opac?id=01083871>
- Hidalgo, C. G., & Abarca, N. (1990). Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes universitarios. *Revista Latinoamericana de Psicología, 22*(2), 265-282.
- Hidalgo, M. I., & González, M. J. C. (2014). Adolescencia. Aspectos físicos, psicológicos y sociales. *Anales de Pediatría Continuada, 12*(1), 42-46.  
[https://doi.org/10.1016/S1696-2818\(14\)70167-2](https://doi.org/10.1016/S1696-2818(14)70167-2)
- Holst Morales, I. C., Galicia Barrera, Y., Gómez Veytia, G., & Degante González, A. (2018). Las habilidades sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios. *Vertientes. Revista Especializada en Ciencias de la Salud, 20*(2), 22-29-29.

*Ingeniería Empresarial*. (2019, noviembre 18).

<https://fca.epn.edu.ec/index.php/oferta-academica/pregrado/ingenieria-empresarial>

Lazarus, A. A. (1973). On assertive behavior: A brief note. *Behavior Therapy*, 4(5), 697-699. [https://doi.org/10.1016/S0005-7894\(73\)80161-3](https://doi.org/10.1016/S0005-7894(73)80161-3)

Lema Farinango, S. A. (2018). *El uso de YouTube como herramienta para el desarrollo de habilidades sociales en adolescentes de 14 a 17 años*. <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/7182>

López, N., & Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa* [Working Paper]. <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/176>

López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.

Moreno Jimenez, B., Blanco Donoso, L., Aguirre Camacho, A., de Rivas, S., & Herrero, M. (2014). Habilidades Sociales para las Nuevas Organizaciones. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 22, 585-602.

Ornelas, C. E. C., González, L. E. C., Olvera, M. de los Á. S., & Rodríguez, M. del C. L. (2015). El Espíritu Emprendedor y un Factor que Influencia su Desarrollo Temprano. *Conciencia Tecnológica*, 49, 46-51.

- Ortiz, K., & Santamaria, S. (2019). *La adicción a Facebook y su relación con las habilidades sociales en estudiantes universitarios del cantón Ambato*.  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2875>
- Pilar, A. C. R. (2015). Habilidades sociales y liderazgo transformacional de estudiantes de la escuela académico profesional de educación primaria de la UNCP. *Universidad Nacional del Centro del Peru*.  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/270>
- Rendón Macías, M. E., Villasís-Keeve, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407.
- Rosa, G., Navarro-Segura, L., & López, P. (2014). El Aprendizaje de las Habilidades Sociales en la Universidad: Análisis de una Experiencia Formativa en los Grados de Educación Social y Trabajo Social. *Formación universitaria*, 7, 25-38.
- Salter, A. (1949). *Conditioned Reflex Therapy: The Direct Approach to the Reconstruction of Personality*. Creative Age Press.
- SPSS Statistics—Visión general*. (2020, abril 21). <https://www.ibm.com/es-es/products/spss-statistics>
- Villarreal Ponce, M. B., & Intriago Ugalde, N. B. (2016). *Las habilidades sociales en el rendimiento académico de los estudiantes de novenos cursos del colegio nacional Conocoto ubicado en valle de los chillos en el período*

*septiembre a noviembre 2016-2017.*

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11123>

Virla, M. Q. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12(2), 248-252.

Wolpe, J. (1998). *Psicoterapia por inhibición recíproca*. Desclée de Brouwer.

<https://books.google.com.ec/books?id=xZuISgAACAAJ>



## ANEXOS

### ANEXO I TEST DE HABILIDADES SOCIALES DE GOLDSTEIN

<b>TEST DE HABILIDADES SOCIALES DE GOLDSTEIN</b>
--

El objetivo de este test es determinar el nivel de habilidades sociales de los estudiantes de Ingeniería Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional. La información obtenida mediante este test será confidencial y se usará solamente con fines académicos

Información:                      Edad.....                      Semestre.....                      Género: M / F

Por favor indica a continuación según la siguiente escala la frecuencia con la cual realizas las siguientes actividades siendo:

- 1.- Nunca lo haces. 2.- Muy pocas veces lo haces. 3.- alguna vez lo haces. 4.- A menudo lo haces. 5.- Siempre lo haces.

HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4	5
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo					
2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes					
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos					
4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada					
5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores					
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa					
7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí					
8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza					
9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad					
10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad					
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica					
12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente					
13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal					
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona					
15	Intentas reconocer las emociones que experimentas					

16	Permites que los demás conozcan lo que sientes					
17	Intentas comprender lo que sienten los demás					
18	Intentas comprender el enfado de la otra persona					
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos					
20	Piensas porqué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo					
21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa					
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada					
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás					
24	Ayudas a quien lo necesita					
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes					
26	Controlas tu carácter de modo que no se te “escapan las cosas de la mano”					
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura					
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas					
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas					
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte					
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución					
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien					
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado					
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido					
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento					
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo					
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer					
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro					
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen					
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación					
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una					

	conversación problemática				
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta				
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante				
44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control				
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea				
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea				
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información				
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero				
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor				
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo				

**GRACIAS POR TU COLABORACION**

## **ANEXO II.- LISTADOS DE LAS HABILIDADES SOCIALES ASOCIADA A CADA PREGUNTA.**

<b>GRUPO I: PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES</b>
1. Escuchar.
2. Iniciar una conversación.
3. Mantener una conversación.
4. Formular una pregunta.
5. Dar las gracias.
6. Presentarse.
7. Presentar a otras personas.
8. Hacer un cumplido.
<b>GRUPO II: HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS</b>
9. Pedir ayuda.
10. Participar
11. Dar instrucciones.
12. Seguir instrucciones.
13. Disculparse.
14. Convencer a los demás.
<b>GRUPO III: HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS</b>
15. Conocer los propios sentimientos.
16. Expresar los sentimientos.
17. Comprender los sentimientos de los demás.
18. Enfrentarse con el enfado de otro.
19. Expresar afecto.
20. Resolver el miedo.
21. Autor recompensarse.
<b>GRUPO IV: HABILIDADES ALTERNATIVAS</b>
22. Pedir permiso.
23. Compartir algo.

24. Ayudar a los demás.
25. Negociar.
26. Emplear el autocontrol.
27. Defender los propios derechos.
28. Responder a las bromas.
29. Evitar los problemas con los demás.
30. No entrar en peleas.
<b>GRUPO V: HABILIDADES PARA HACER FRENTE A ESTRÉS</b>
31. Formular una queja.
32. Responder a una queja.
33. Demostrar deportividad después de un juego.
34. Resolver la vergüenza.
35. Arreglárselas cuando le dejan de lado.
36. Defender a un amigo.
37. Responder a la persuasión.
38. Responder al fracaso.
39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
40. Responder a una acusación.
41. Prepararse para una conversación difícil.
42. Hacer frente a las presiones del grupo.
<b>GRUPO VI: HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN</b>
43. Tomar iniciativas.
44. Discernir sobre la causa de un problema.
45. Establecer un objetivo.
46. Determinar las propias habilidades.
47. Recoger información.
48. Resolver los problemas según su importancia.
49. Tomar una decisión.
50. Concentrarse en una tarea