



Facultad de Humanidades
Escuela de Ciencias Psicológicas
Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social

**Falta de comunicación y las consecuencias en las habilidades sociales de
adolescentes del ciclo básico en Núcleo Familiar Educativo para el Desarrollo
“NUFED” No. 556 de Coatepeque, Quetzaltenango**

(Tesis de Licenciatura)

Nancy Sherylee Leal Galindo

Coatepeque, junio 2020

**Falta de comunicación y las consecuencias en las habilidades sociales de
adolescentes del ciclo básico en Núcleo Familiar Educativo para el Desarrollo
“NUFED” No. 556 de Coatepeque, Quetzaltenango**

(Tesis de Licenciatura)

Nancy Sherylee Leal Galindo

Licda. Iris Eunice Sabaján de Calderón (asesor)

M.A Mónica García Gaitán (revisor)

Coatepeque, junio 2020

Autoridades Universidad Panamericana

Rector M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Vicerrectora Académica Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrector Administrativo M.A. César Augusto Custodio Cóbar

Secretaria General EMBA Adolfo Noguera

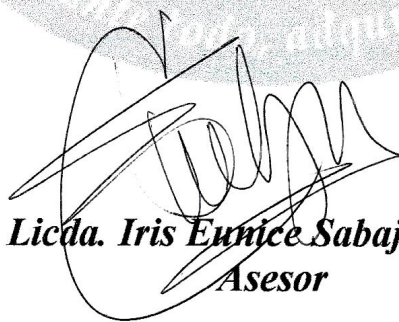
Autoridades Facultad de Humanidades

Decano M.A. Elizabeth Herrera de Tan

Vicedecano M.Sc. Ana Muñoz de Vásquez

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes diciembre año 2019.

*En virtud de que la presente Tesis con el tema: **“Falta de comunicación y las consecuencias en las habilidades sociales de adolescentes del ciclo básico en Núcleo Familiar Educativo para el Desarrollo “NUFED” No. 556 de Coatepeque, Quetzaltenango”**. Presentada por la estudiante: **Nancy Sherylee Leal Galindo** previo a optar al grado Académico Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*



Licda. Iris Eunice Sabaján Avila
Asesor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala, 27 de marzo del 2020.

En virtud de que la presente tesis con el tema: “Falta de comunicación y las consecuencias en las habilidades sociales de adolescentes del ciclo básico en Núcleo Familiar Educativo para el Desarrollo “NUFED” No. 556 de Coatepeque, Quetzaltenango”. Presentada por el (la) estudiante: Nancy Sherylee Leal Galindo, previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



M.A Mónica García Gaitán
Revisor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala, abril 2020. -----

En virtud que la presente Tesis con el tema "**Falta de comunicación y las consecuencias en las habilidades sociales de adolescentes del ciclo básico en Núcleo Familiar Educativo para el Desarrollo "NUFED" No. 556 de Coatepeque, Quetzaltenango**", presentado por el (la) estudiante **Nancy Sherylee Leal Galindo**, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, esta Decanatura extiende **Dictamen de Aprobación** previo a optar grado académico de Licenciatura en Psicología Clínica y Consejera Social, para que **el (la) estudiante proceda a la entrega oficial en Facultad.**


M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Decano
Facultad de Humanidades



Nota: *Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.*

Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
Capítulo 1 Marco Referencial	
1.1. Antecedentes	1
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Justificación del estudio	4
1.4. Pregunta de investigación	5
1.5. Objetivos	5
1.5.1. Objetivo general	5
1.5.2. Objetivos específicos	5
1.6. Alcances y límites	5
Capítulo 2 Marco Teórico	
2.1. Comunicación	7
2.1.1. Tipos de comunicación	8
2.1.2. Falta de comunicación	10
2.1.3. Importancia de la comunicación	11
2.2. Habilidades sociales	12
2.2.1. Componentes de las habilidades sociales	14
2.2.2. Clases de habilidades sociales	15
2.2.3. Déficit e habilidades sociales	17
2.3. Asertividad	17
2.3.1. Importancia de la asertividad	19
2.3.2. Características de la personalidad asertiva	21
2.3.3. Consecuencias positivas de la asertividad	22
2.4. Relaciones interpersonales	22
2.4.1. Tipos de relaciones interpersonales	24
2.4.2. Proceso cognitivo	24
2.4.3. Afectividad	27

Capítulo 3 Marco Metodológico

3.1. Método	29
3.2. Tipo de investigación	29
3.3. Niveles de investigación	29
3.4. Pregunta de investigación	30
3.5. Hipótesis	30
3.6. Variable	30
3.7. Muestreo	30
3.8. Sujeto de la investigación	31
3.9. Instrumento de la investigación	31
3.10. Procedimiento	31

Capítulo 4 Presentación y Discusión de resultados

4.1. Presentación de resultados	33
4.2. Discusión de resultados	40

Conclusiones	41
---------------------	----

Recomendaciones	43
------------------------	----

Referencia	44
-------------------	----

Anexos	48
---------------	----

Lista de gráficas

Gráfica No. 1 Autoexpresión en situaciones sociales	33
Gráfica No. 2 Defensa de los derechos propios como consumidor	34
Gráfica No. 3 Expresión de enfado o disconformidad	35
Gráfica No. 4 Decir no y cortar interacciones	36
Gráfica No. 5 Hacer peticiones	37
Gráfica No. 6 Iniciar interacciones con el sexo opuesto	38
Gráfica No. 7 Datos obtenidos del percentil global	39

Resumen

La comunicación es un elemento que está relacionado con las habilidades sociales de un individuo, es un fenómeno social utilizado para relacionarse con los demás, intercambiar ideas y sentimientos y poder adaptarse a un ambiente desconocido. Se puede decir, que es una de las capacidades más importantes que las personas poseen, ya que tienen necesidad de transmitir información, el desarrollo de las habilidades sociales se ve influenciado por varios factores, pero la falta de tiempo familiar en la niñez es el factor que más repercute en la falta de comunicación y adaptación social, otro factor que se debe mencionar es la asertividad, ya que es la forma en como una persona se expresa de manera adecuada, adquirirla, facilita la comunicación con otros acerca de los deseos y necesidades.

El estudio acerca del tema “Falta de comunicación y las consecuencias en las habilidades sociales” busca evaluar a los adolescentes estudiantes del ciclo básico en Núcleo Familiar Educativo para el Desarrollo “NUFED” No. 556 de Coatepeque, Quetzaltenango, con la escala de habilidades sociales de Elena Gismero, y así establecer los cambios que han surgido en la comunicación de la población elegida, además se busca dar a conocer la importancia de desarrollar las habilidades sociales de manera positiva desde la infancia, este estudio solo se enfoca en las áreas relacionadas con la comunicación. El test evalúa 6 áreas: autoexpresión de situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

La problemática que se ha propuesto en esta investigación es que en la actualidad, la interacción de los adolescentes ha evolucionado de manera en que ahora, establecer una relación interpersonal es muy difícil para ellos. Al no desarrollar habilidades sociales de comunicación, surgen consecuencias que afectan el diario vivir, provocando que los adolescentes no expresen lo que sienten, como enfado o felicidad, no defiendan sus propios derechos, no puedan decir que no ante una situación o una relación que no se quiera mantener y no sean capaces de iniciar integraciones con el sexo opuesto.

En este estudio se utiliza el método cuantitativo, debido a que mediante la recolección de datos se busca alcanzar los objetivos establecidos al inicio, utilizando como base la comprobación numérica, para luego realizar un análisis estadístico de los resultados obtenidos, y así comprobar el comportamiento esperado y evidenciar las suposiciones establecidas.

Este tema se considera importante para el desarrollo personal de cada individuo, fue elegido porque se ha observado una escasa comunicación entre los adolescentes dentro de los establecimientos educativos, las consecuencias que resultan de este fenómeno se reflejan en la interacción y el comportamiento de los adolescentes hacia las personas que los rodean. Se establecen consecuencias específicas, las cuales son mencionadas a continuación: dificultad para interactuar en el contexto escolar, no poder expresar opiniones y sentimientos propios y poca capacidad para realizar preguntas en situaciones que lo ameritan.

Introducción

La comunicación es un factor que permite la transmisión de ideas hacia las personas que están alrededor, es una herramienta fundamental para establecer relaciones sociales y su estudio es muy amplio. La falta de comunicación es un fenómeno que se ha estudiado repetidas veces por personas que quieren indagar acerca de los elementos que intervienen en esta situación, la cual se está manifestando más en los adolescentes.

Esta problemática ha incrementado considerablemente, mediante la presente investigación se pretende recopilar la mayor cantidad de datos relevantes acerca del tema, para poder evaluar de manera adecuada a la población. Según estudios, la interacción social es una parte fundamental para la salud de un individuo, así como para el éxito en el trabajo. Tomando en cuenta lo anterior, la falta de comunicación puede provocar dificultad para establecer relaciones, y como siguiente, esto también afecta el área familiar, personal y laboral de una persona.

Durante la adolescencia se forma la personalidad de cada individuo, por tal motivo las habilidades sociales son muy importantes en esta etapa de desarrollo, aquí los adolescentes se alejan de sus círculos familiares, para enfocarse en las amistades, las cuales son una parte esencial en el bienestar y adaptabilidad dentro de los círculos sociales.

Las habilidades sociales están relacionadas con la comunicación, la cual es un aspecto importante para la integración en la sociedad. Para ser capaces de triunfar en el terreno personal y profesional, es necesario tener un buen desarrollo de estas habilidades, las cuales pueden ser aprendidas con práctica, es decir, se puede entrenar para adquirirlas, por medio de herramientas y técnicas específicas. La carencia de estas habilidades tiene como resultado que los adolescentes se aíslen completamente.

Capítulo 1

Marco Referencial

1.1 Antecedentes

Se han realizado diversas investigaciones acerca de las habilidades sociales y el impacto que tienen en la vida de las personas, principalmente se enfocan en exponer la importancia de desarrollarlas adecuadamente desde la infancia y exponer las consecuencias que se desencadenan por la ausencia de las mismas. En la actualidad, los adolescentes presentan problemas de comunicación con las personas a su alrededor, se han desarrollado otras formas de transmitir lo que se quiere decir, minimizando la interacción personal. La recopilación de información acerca de este tema será de ayuda para identificar los factores que intervienen en este fenómeno.

García (2019) en su tesis titulada como “Habilidades Sociales y Empatía”, comenta que las habilidades sociales son comportamientos que se aprenden a través de la observación de los patrones que enseñan los progenitores, la cual es ejecutada en el área social, ya sea de forma efectiva o perjudicial, en el que hace mención que existen varios tipos de habilidades sociales que están relacionadas con la empatía, al comenzar en la infancia hasta llegar a la adultez. Para conseguir los resultados aplicó la prueba psicométrica Escala de Habilidades Sociales (EHS).

Ajú (2015) expone un estudio comparativo en adolescentes que radican en el área rural y urbana de San Juan Comalapa, Chimaltenango, en el cual explica que las habilidades sociales son un grupo de comportamientos que se obtienen por la observación, son conductas que se dan a conocer por modelos parentales y se presentan a través de relaciones interpersonales, esto permite al sujeto relacionarse abiertamente en los diferentes ámbitos de su vida para auxiliar de esa manera en el refuerzo de la autoestima y permite el desarrollo de relaciones personales. Se encuentran estudios que dan a conocer que la falta de habilidades sociales asertivas benefician el surgimiento de comportamientos disfuncionales en el área educativa y familiar. En la

adolescencia, la carencia de habilidades sociales incide de manera negativa en la formación de identidad como la aparición de trastornos mentales.

Monzón (2014) propone un estudio sobre las habilidades sociales en adolescentes institucionalizados entre 14 y 17 años de edad, en donde da a conocer que las habilidades sociales son un grupo de destrezas que enlazan el comportamiento social de los individuos en su variedad de expresiones. Se refiere como “habilidad” el recalcar que las capacidades sociales no forman parte de la personalidad, sino un grupo de respuestas que se relaciona de manera directa a estímulos concretos que son obtenidos por un proceso de aprendizaje.

Betancourh, Zambrano, Ceballos, Benavides y Villota (2017) propone una investigación sobre las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes, en donde encontraron que la habilidad social es un repertorio de conductas que los individuos manejan para enfrentar diversas situaciones en su vida, como lo es el implantar relaciones interpersonales de forma eficaz. Estas son importantes en la vida de los individuos, su predominio se observa en varios ámbitos como la personal, familiar, escolar, laboral, y otras. El estudio en adolescentes es un tema de importancia, por la variedad de cambios de actitud y conductas que se viven en esta etapa de la vida.

Un adolescente con varias habilidades sociales puede comprender y dominar sus sentimientos y los de los individuos que lo rodean, aportando el forzamiento de sus relaciones interpersonales y adaptaciones placenteras frente a las imposiciones de su contexto. Con el tiempo se han demostrado problemas al momento de definir las habilidades sociales. Debido a que está formado de diferentes conceptos psicológicos como las actitudes, conductas, aprendizajes, lenguaje, etc. Se ha determinado varias disciplinas como la educativa, social, psiquiátrica, en la que cada una presenta una perspectiva diferente.

López (2017) en su estudio sobre habilidades sociales de los estudiantes de secundaria que participan en el taller de teatro de un colegio privado de secundaria, de la ciudad de Guatemala, comenta que las habilidades sociales son comportamientos observables, pensamientos y

emociones que auxilian para conservar las relaciones interpersonales placenteras, así como el iniciar el respeto mutuo hacia los demás individuos.

El autor agrega que existen tres componentes de las habilidades sociales: componente conductual, cognitivo y fisiológico. Si los sujetos poseen habilidades sociales por medio de comportamientos asertivos, expresarán sus sentimientos, opiniones, actitudes y deseos de forma apropiada a la situación que atraviesen, así mismo podrán escuchar y respetar las opiniones de los demás individuos para evitar confrontaciones.

1.2.1 Planteamiento del problema

Durante el paso del tiempo, las personas han cambiado su forma de interactuar con los demás, la comunicación oral disminuyó considerablemente, hasta el punto de convertirse en un problema del cual hay que preocuparse. En la actualidad se puede observar que los adolescentes presentan dificultad para entablar una conversación con una persona desconocida, y en algunas ocasiones también se manifiesta con personas a las que ya conocen.

Pero eso no es todo, también se debe agregar que, una gran cantidad de adolescentes optan por no expresar su opinión, sus ideas o preferencias, se observa que las reprimen por diferentes razones, podría decirse que la inseguridad es la razón más común en este caso. No dar a conocer lo que se opina acerca de un tema, por insignificante que parezca, no solo hace de menos a la persona y la obliga a conformarse con lo que otros escogen, sino que llegará un momento en donde se presentara una gran frustración por sentir miedo de compartir los pensamientos propios, esto influyera negativamente en ellos.

Erikson, E (2000) expone en su teoría del desarrollo psicosocial, que las personas pueden manifestar cambios en la forma de relacionarse con los demás, los cuales surgen desde los 20 años hasta los 40, aproximadamente. En este estadio de identidad vs confusión, se puede observar que los individuos tienen la necesidad de encontrar relaciones sociales que les proporcionen seguridad y confianza, de lo contrario, pueden sentirse solos y entrar en depresión

Por esta razón se estudia la falta de comunicación y las consecuencias en las habilidades sociales de los adolescentes estudiantes del ciclo básico que asisten al Núcleo Familiar Educativo para el Desarrollo de Colonia San Antonio Las Casa en el municipio de Coatepeque, Quetzaltenango.

1.3 Justificación del estudio

La práctica de habilidades sociales en la adolescencia es tema que amerita un abordaje prioritario ya que representan un componente necesario en el diario vivir, puesto que es la capacidad de comunicación interpersonal para establecer relaciones sociales y determinar la forma futura de interacción de un individuo. Conviene resaltar que estas habilidades se desarrollan desde la infancia hasta la edad adulta y existen diferentes tipos que interviene en la calidad de interacción.

Adquirir las habilidades sociales es un proceso fundamental durante el desarrollo, este interviene a lo largo de la vida en diferentes aspectos, principalmente personales, escolares y laborales. Se puede decir que son una guía para obtener los objetivos y metas, son de ayuda para una mejor adaptación y utilización de destrezas y aptitudes necesarias durante el establecimiento de relaciones sociales adecuadas.

Lo anterior mencionado demuestra que realizar un estudio para conocer cuáles son las consecuencias o secuelas de la falta de habilidades sociales, especialmente las de tipo comunicativas entre los estudiantes adolescentes, será de ayuda para establecer que la ausencia de las habilidades sociales repercute de diferente manera en la adolescencia por la aparición de comportamientos negativos en el ámbito familiar, escolar, laboral y social. Además de hacer énfasis en los factores positivos que se tienen al desarrollar de manera satisfactoria la facilidad de interacción, expresión de opinión y sentimientos propios en diferentes contextos.

El presente estudio se lleva a cabo en el Núcleo Familiar Educativo para el Desarrollo de Colonia San Antonio Las Casas (NUFED No .556), del municipio de Coatepeque, departamento de Quetzaltenango, ámbito en el cual se encuentran adolescentes estudiantes del ciclo básico. El tema a desarrollar es adecuado a la población elegida y acorde a la problemática que se observa

en la actualidad, siendo esta la disminución de interacción y la falta de comunicación entre los adolescentes.

1.4 Pregunta de investigación

¿Cuáles son las consecuencias de la falta de comunicación en adolescentes estudiantes del ciclo básico?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Evaluar la falta de comunicación y consecuencias en las habilidades sociales de adolescentes del Núcleo Familia Educativo para el Desarrollo (NUFED No. 556)).

1.5.2 Objetivos específicos

- Describir los tipos de comunicación y sus consecuencias en la adolescencia.
- Evaluar cómo influye la autoestima en la comunicación de los adolescentes.
- Identificar los problemas de asertividad que se presentan en la adolescencia.
- Determinar los factores que intervienen en las habilidades sociales de los adolescentes.

1.6 Alcances y límites

La población evaluada son 20 adolescentes comprendidos entre los 15 a 18 años, estudiantes del ciclo básico en NUFED No. 556 de la colonia San Antonio Las Casas en el municipio de Coatepeque, departamento de Quetzaltenango, con el propósito de conocer las consecuencias de la falta de comunicación en la adolescencia.

El estudio de las habilidades sociales y el conocimiento de las consecuencias de la falta de comunicación, serán un recurso positivo para la población adolescente que presenta dificultad para interactuar en el ámbito social, laboral y educativo. Es necesario tener presente que desarrollar estas habilidades durante la infancia es fundamental para permitir un buen desenvolvimiento ante diversas situaciones.

En el proceso se encuentran las siguientes limitaciones:

La investigación se centra en exponer los diferentes factores que influyen en la comunicación de los adolescentes e identificar los problemas que surgen a causa de la carencia de las habilidades sociales, enfocándose únicamente en un pequeño grupo de individuos elegidos como población de estudio, contando solo con un periodo de siete meses, iniciando en abril del año 2019 y finalizando en noviembre del mismo año. Se llevó a cabo un proceso detallado para elegir y obtener la herramienta de evaluación, ya que no se disponía de los recursos necesarios.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Comunicación

Los seres humanos son por naturaleza sociales, interactúan con otras personas la mayor parte de su vida, usan la comunicación para poder relacionarse con los demás, dando a entender que la comunicación la utilizan para el intercambio de información, este proceso tiene elementos como: emisor, receptor, mensaje, canal, código y contexto. Existen dos tipos de comunicación, siendo esta la forma verbal y no verbal, las cuales se disponen para dar a conocer ideas, sentimientos y emociones. Cuando no existe una correcta comunicación, suceden malas interpretaciones, provocando problemas para la persona llevándole a afectar su entorno laboral, social, familiar o escolar.

Rosales, Caparrós, Alonso y Molina (2013), definen a la comunicación como un fenómeno de carácter social, utilizado para transmitir e intercambiar información con nuestros semejantes. También es una de las capacidades más importantes que las personas poseen, ya que se tiene la necesidad de transferir ideas y sentimientos, para adaptarse al medio en el que se vive. Asociaban la educación con la comunicación y el entendimiento, porque para ellos, estos temas estaban entrelazados. La educación y comunicación están ligadas a que la educación no solo es comunicar o brindar información, sino que el individuo como receptor debe estudiar el tema que se le manifiesta. En la educación se debe apreciar y entender lo que se le habla al oyente y luego esta persona responde, afirmando su comprensión sobre lo escuchado.

Los autores expuestos con anterioridad, dan a conocer el proceso de la comunicación, siendo este el siguiente:

- Emisor: Aquel individuo que produce el mensaje o información y lo remite.
- Receptor: Es la persona que recibe el mensaje o información y lo interpreta.

- Mensaje: Es la información que se desea comunicar al receptor de forma escrita, oral, gestual, entre otros.
- Canal: Es la vía que se utiliza para enviar el mensaje.
- Código: Es la unión de signos que utiliza el receptor y emisor para entender el mensaje y poder llevar a cabo la comunicación.
- Situación: Son las condiciones emocionales, psicológicas y sociales que están presentes tanto en el emisor como en el receptor.
- Retroalimentación: Es la condición para interactuar en el proceso comunicativo. Al tener siempre una respuesta del mensaje enviado.

Martínez (2019) comenta que la comunicación es el intercambio de información de dos o más individuos, con el fin de dar y tomar el mensaje. Los pasos básicos de esta son: el enviar la noticia o dato, la composición del mensaje, su codificación, la transmisión y recepción de la señal, la decodificación del mensaje y la interpretación del receptor. De forma más amplia la comunicación es el contacto con otras personas, que tiene como objetivo informar y dar a entender ciertas ideologías con el fin de transmitir o recibir información u opiniones diferentes, de forma clara y ética. Para llevar a cabo una buena comunicación es fundamental que los individuos involucrados utilicen de manera adecuada herramientas como la escucha activa.

2.1.1 Tipo de comunicación

Rosales, Caparrós, Alonso y Molina (2013), dan a conocer que la comunicación interpersonal de las personas está formada por dos tipos: verbal y no verbal. La comunicación verbal es la que se obtiene a través de las palabras, por medio del habla, escritura y visualización. En ella se hace énfasis de la resonancia que emite el individuo a la hora de transmitir la información como lo es:

- El volumen: sirve para lograr que el receptor entienda lo que se quiere dar a conocer, esta puede ser de manera alta al expresar: dominio, seguridad, ira, sorpresa, etc. Y se puede utilizar una entonación baja al expresar: tristeza, poco ánimo, discreción, etc.

- Tono o timbre: se puede encontrar a personas con voz fina o resonante, al igual que el volumen, al cambiar el tono se puede resaltar algún elemento de comunicación para mantener la atención del receptor.
- Velocidad: es la manera en la que una persona se comunica con otra, debido a que si se habla despacio se provoca en el receptor aburrimiento, falta de interés, impaciencia, etc. Por el contrario, si se habla rápido es posible que no entienda lo que se le trata de informar.
- Perturbación: al momento de entablar una conversación es frecuente que se utilicen palabras repetidas o se vacile para llenar un discurso, esto provoca en el receptor o receptores sensación de que el emisor está ansioso o puede provocar aburrimiento en los oyentes.

La comunicación no verbal se obtiene a través de gestos, miradas, posturas, movimientos y expresiones corporales. Esta se centra en dos ámbitos siendo estas la kinestésica y proxémica. La comunicación kinésica es la que da información por medio de los movimientos corporales y gestuales, y la comunicación proxémica se representa como los significados que surgen de la distancia entre los sujetos. Utilizar esta comunicación es difícil en algunas ocasiones, ya que a muchas personas se les dificulta interpretar el código no verbal, esto puede presentar malos entendidos y distorsión de la información.

Lugo (2018), describe que la comunicación es variable, al depender del cómo se transfiere la información y como la recibe el receptor, esta se clasifica como verbal y no verbal. Estas dos se utilizan constantemente al momento de brindar un mensaje, formando una comunicación mixta, en donde la podemos observar o darnos cuenta en lo que son las historietas, anuncios publicitarios y películas.

En resumen, la comunicación verbal es aquella que se utiliza por medio de palabras en un proceso de información entre un emisor y receptor, siendo de tipo oral y escrita. En la comunicación oral, el tono y la vocalización toman un papel importante para que el mensaje

llegue efectivamente y se pueda interpretar por el receptor, al indicar felicidad, miedo, tristeza, sorpresa, entre otros.

La comunicación no verbal es aquella que transmite información sin el uso de las palabras, de igual manera entre el emisor y receptor, utiliza sentidos como: vista, tacto, olfato y gusto, dándose a conocer en forma de gestos y movimientos corporales. En ella se puede transmitir de manera inconsciente, y recibirla de forma involuntaria, puede llegar a ser ambigua ya que no siempre se controla lo que se quiere dar a conocer mediante gestos o expresiones corporales, de esta forma el mensaje no será interpretado de buena manera por el receptor.

2.1.2 Falta de comunicación

Quicios (2017) es un psicólogo educativo que da a conocer cuáles son las consecuencias de la falta de comunicación entre padres e hijos, él expresa que la comunicación que se obtiene en la familia es la forma en que los hijos aprenden la manera de poder pensar y sentir emociones, para comunicarse con las demás personas que los rodean. En el núcleo de la familia se aprende y enseña por medio de los valores, como se piensa y comunica, a través de esto se construye la manera en como los hijos en el futuro enfrentarán las situaciones y dificultades diarias. Las malas interpretaciones que se dan en las familias son resultado de la falta de comunicación y la falta de tiempo para el intercambio, en donde las familias pasan pocas horas de convivio por el ritmo de vida acelerado en el trabajo, las tareas del hogar, tiempo en internet o en aparatos tecnológicos.

Otro aspecto a considerar es la poca o nula paciencia manifiesta en una inadecuada comunicación familiar, al momento que algún miembro de la familia se irrita, busca la manera de ignorar a otra persona perteneciente a la misma. En esta área, los padres de familia afectan a sus hijos al momento de ser autoritarios de manera negativa, como consecuencia, provocan que en el futuro los niños se conviertan en adolescentes que no puedan expresar sus ideas y pensamientos.

Suset Bay Academy (2016) manifiesta que las causas y consecuencias de la falta de comunicación en la familia no es un problema que surge de un día para otro, debido a que se va

formado por contradicciones entre los miembros de la familia y se da por tres factores comunes que son: impaciencia, al ser la más relevante, porque si el progenitor no tiene tolerancia se irrita de manera rápida con sus hijos y de ese modo se complica manejar la situación o problema.

En base a lo expuesto con anterioridad y considerando las demandas contextuales actuales, se puede detectar que la falta de tiempo es el factor que más repercute en la falta de comunicación. Muchos de los padres por horarios de trabajo muy extensos son absorbidos y dejan de ver a sus hijos o familia en general. La indisciplina se va dando más en la etapa de la adolescencia, en el que los padres de familia no pueden controlar la conducta de su hijo o por el contrario, es muy permisivo y al momento de querer imponer reglas, el hijo no las cumple y provoca un ambiente perturbador con discusiones, insultos y mala comunicación.

2.1.3 Importancia de la comunicación

Rosales, Caparrós, Alonso y Molina (2013), nos exponen que la comunicación se da desde que nacemos, ya que se trasmite de varias formas para ponerse en contacto con las personas alrededor, esto por medio de bostezos, llantos, risas, expresiones faciales, al ser estas gestuales o corporales. Estas formas expresan actitudes, sentimientos y motivaciones que permiten una comunicación interpersonal trascendente. En nuestro día a día siempre nos comunicamos, se podría decir que es imposible no utilizar la comunicación, ya que el mismo silencio, ya sea de forma voluntaria o involuntaria, siempre da a entender algo.

La comunicación que se tenga en la familia y escuela es un pilar fundamental, la familiar da un gran paso al elegir un centro educativo para su hijo, y la escuela está abierta a las familias para compartir su pedagogía, experiencias y filosofía. Por eso, es importante que la familia tenga conocimiento de cada proyecto en la escuela, porque se convertirán en miembros de esa comunidad educativa, deberán conocer el trabajo que se da en el establecimiento, al asistir a las reuniones y tener documentos de las actividades y acciones que se den dentro del establecimiento.

La psicóloga Sánchez (2015) comenta que poder hablar, escuchar y dar argumentos es clave para no obtener conflictos sin sentido. No en todo momento se encuentran las palabras adecuadas para dar a entender un mensaje de lo que se piensa o siente, se olvida la manera de comunicarse de forma clara y sencilla, sin pensar lo que puede llevar dar a conocer nuestras palabras y gestos. Por eso se deben usar estrategias para mantener una comunicación afectiva. Al conversar con diferentes personas, las palabras pueden ser las mismas, pero el entender de cada una de ellas será muy diferente, por ende, se deben practicar estos pasos: tener escucha activa, asertividad, empatía, respeto, comprensión del lenguaje no verbal y credibilidad.

Pradera (2009) psicóloga especialista de la comunicación y relaciones en igualdad, nos comparte que los seres humanos son un ser social, que crece y se forma por la convivencia que tiene con los que le rodean. Las dificultades más comunes que tiene el ser humano son: la inadecuada manera de comunicación, el no poder escuchar, comprender y no ponerse en los zapatos de otra persona, estas deben de cambiar positivamente y practicarse constantemente. Por ello es común que tanto en parejas, familias como en amistades no tengan una comunicación positiva y concreta pero por la falta de hábito de analizar lo que se va a transmitir sobre cómo se siente o piensa la persona, esa conversación o comunicación resulta insatisfactoria o frustrante.

2.2 Habilidades Sociales

Las habilidades sociales son comportamientos y capacidades que tienen las personas para resolver una situación de manera efectiva en el ambiente social en el que se encuentra, a través de ellas las relaciones interpersonales mejoran, se obtiene lo que se quiere expresando los deseos, opiniones, derechos y sentimientos. Existen tres componentes: conductual, cognitivo y fisiológico, así mismo cuatro clases de habilidades sociales: cognitiva, emocional, instrumental y comunicativa, para que las relaciones interpersonales sean constructivas. No todas las personas desarrollan adecuadamente estas habilidades, siendo esto un déficit, carecen de amistades, son inmaduros, presentan falta de juicio, una baja tolerancia, entre otras conductas negativas.

Rosales, Caparrós, Alonso y Molina (2013), comentan que las habilidades sociales son las conductas adquiridas por medio del aprendizaje en el entorno familiar y social, en áreas específicas, como lo es el componente motor al aprender acciones de las personas que están alrededor, en el área comunicativa, se refiere a transmitir información, y el área emocional y afectiva, está relacionada en la formada de expresar lo que se piensa y siente.

Abarcando que en situaciones como el no poder hablar ante un grupo de personas por nervios o vergüenza, el no expresar lo que sienten, no poder resolver la situación que atraviesan y el negarse hacer un favor, se refiere a la falta de habilidades sociales, se pueden alcanzar por medio del entrenamiento, permitiendo potenciar las siguientes capacidades:

- Expresar lo que sienten o piensan sin temor a lo que especulen las demás personas.
- Defender de manera positiva sus derechos y el de los demás.
- Poseer buena aceptación y concepto propio.
- Tener buenos principios y respetar a las personas que le rodean.
- Valorar las ideas de los demás y comprender su punto de vista.

Al entrenar las habilidades sociales, los sujetos logran expresar sus sentimientos, pensamientos y actitudes, si no las desarrolla, el sujeto se ve afectado negativamente en su autoestima y puede provocarle ansiedad, inhibición social y baja autoconfianza.

Lozano, Martínez y Romero (2013) comentan que las habilidades sociales están relacionadas con la conducta humana, en el sentido de cómo nos comportamos con las demás personas, estas son adquiridas conforme a la vida social que tiene el individuo por medio de observación, comunicación verbal y no verbal para poder relacionarse, lo hace de manera inconsciente o consiente al responder una serie de normas y valores. En forma más general las habilidades sociales se adquieren por medio de las experiencias y el contacto social. Los beneficios que se tienen al tener buenas habilidades sociales son el poder integrarse a grupos sociales, el crear una buena relación social en familia, tomar propias decisiones y resolver situaciones positivamente.

Peñañiel y Serrano (2010) expresa que las habilidades sociales tienen la capacidad de relacionarse con las conductas sociales por medio de varios factores, el concepto de habilidad se maneja para establecer que la aptitud no es rasgo de personalidad, más bien un grupo de respuestas detalladas para poder solucionar las diferentes clases de impulsos que alcanzadas a través de la enseñanza.

Mientras que para Ríos (2014) una habilidad social es el concepto de expresión y esfuerzo. Como seres humanos es natural expresar sentimientos, el cómo expresarlo y cuando hacerlo. Las habilidades sociales presentan tres conceptualizaciones en ella encontramos la conductual que se en las habilidades, la personal al basarse en las relaciones interpersonales, y la situacional que se basa en el ambiente que se encuentra la persona.

2.2.1 Componentes de las habilidades sociales

Caballo, V. (2007), explica que existen tres componentes en las habilidades sociales las cuales son: Componente conductual, cognitivo, fisiológico y emocional. El componente conductual se basa en el actuar de las personas encontrando el lenguaje verbal y no verbal. El verbal según este autor se basa por la conversación en el intercambio de información, palabras, conversación, preguntas, etc. y también a lo paralingüístico como la fluidez, tono y volumen de la voz, y el no verbal son los actos visuales y no auditivos al expresarlas por medio del movimiento corporal, como la expresión gestual, apariencia física, sonrisa, mirada, entre otros

El componente cognitivo es basa en la percepción social, y el autolenguaje, el individuo tiene la capacidad de manejar y convertir el mensaje de manera adecuada, tiene el conocimiento de las normas correctas de la sociedad, es empático, resuelve conflictos y posee buenas conductas sociales e interpersonales. Se basa en la interacción del individuo con su ambiente, las expectativas, planes de autorregulación, y otros. Estas muestran como la persona puede ponerle de frente a la situación y posibilidad de formar patrones complejos de conducta.

El componente fisiológico se basa en la presión y frecuencia cardiaca, la electromiografía referencia al sistema nervioso y la frecuencia respiratoria.

El componente emocional es el que influye en el ambiente social abarcando la empatía, apego, socialización, interrelación que son habilidades básicas para socializar con las demás personas, el que puedan reconocer sus sentimientos y el de los demás. El reconocimiento de emociones es clave para desarrollar la buena empatía.

Ballena (2010), establece que las habilidades sociales son un grupo de conductas que las personas tienen cuando se expresan de lo que sienten y piensan.

2.2.2 Tipos de habilidades sociales

Rosales, J., Caparrós, F., Alonso, S. & Molina, I. (2013), dan referencia que “según el tipo de destrezas que se desarrollen, se pueden encontrar cuatro clases de habilidades sociales:

- Cognitivas: son todas aquellas habilidades en las que intervienen aspectos psicológicos, así como lo que piensan. Ejemplo: identificación de necesidades, preferencias, gustos, deseos y estados de ánimo.
- Emocionales: son aquellas habilidades en las que están implicadas la expresión y manifestación de diversas emociones: lo que siente. Ejemplo: la ira, el enfado, la alegría y la tristeza.
- Instrumentales: se refiere a aquellas habilidades que tienen una utilidad: lo que se hace, Ejemplo: buscar alternativas a la agresión y negociación de conflicto.

Comunicativas: se refiere a aquellas habilidades en las que interviene la comunicación: lo que se dice. Ejemplo: iniciar y mantener conversaciones, y formular preguntas.

Estas habilidades sociales causan relaciones constructivas agradables o desagradables. Que los pensamientos y emociones tengan regulación son indispensables para cambiar las conductas no apropiadas en los individuos y fomentará destrezas de interacción social positivas de beneficio en

diferentes ámbitos del diario vivir. Es importante promover la práctica de las habilidades sociales desde temprana edad.

Por otro lado, García-Moya (2015), menciona que las habilidades sociales son conductas que nos permite relacionarnos con las personas que nos rodean, aunque no siempre serán de utilidad ya que se manejan en situaciones específicas. Si un sujeto escasea de algunas habilidades sociales determina en cómo será la conducta al momento de estar con otra persona y su comportamiento puede ser mal intencionado lo que llega a tener problemas o conflictos con los que se encuentre alrededor, para el autor las habilidades sociales se dividen en:

- Habilidades de comunicación: se trata en la manera en como es el saludo, la conversación, pide algún tipo de información o ayuda a otra persona, se ríe, su tono de voz y su forma de expresión ante los demás.
- Habilidades de autoafirmación o asertividad: exponen como el individuo coopera, defiende su opinión y derechos, como puede rechazar de la mejor manera favores de otras personas, y el manejo de realizar un favor y el pedirlo.
- Habilidades de la expresión de emociones y sentimientos: se enfocan en cómo se expresa el individuo, cómo puede mantener el control de sus emociones, el nivel de empatía hacia los demás, así como da a conocer sus pensamientos personales.
- Habilidades alternativas a los conflictos interpersonales: son las encargadas de la identificación de los problemas interpersonales.
- Habilidades para el manejo de estrés: el poseer estas habilidades permite controlar las emociones en situaciones de conflictos difíciles, como las críticas de las demás personas.

Por su parte, Muñoz, Crespi, y Angrehs (2011), han llegado a la conclusión que las habilidades sociales se clasifican en dos grupos: habilidades racionales y las habilidades emocionales. Las

habilidades racionales son las que se relacionan con el desempeño de un determinado deber o tarea, está relacionada también a la capacidad de pensar lo que quiere decir que la persona puede analizar la causa y efecto de un problema o situación y así poder tomar una decisión de ella para solucionarla.

2.2.3 Déficit en habilidades sociales

Rosales, Caparrós, Alonso y Molina (2013), expresan que la principal característica del déficit de habilidades sociales es una continuación de comportamientos negativos que son violentos o agresivos hacia las demás personas que lo rodean. Por lo que lo ideal sería que el individuo tenga una conducta asertiva. Dentro de las características anteriores, encontramos tres estilos que se presentan a continuación:

Estilo pasivo o inhibido es aquella persona que no defiende sus derechos al no poder expresar lo que piensa y siente, no se reconocen sus propias capacidades porque piensan que no puede hacerlo o que les importe la opinión de las demás personas. El comportamiento de estas personas es por la falta de confianza o inseguridad, por lo que desarrolla y demuestra sentimientos de inferioridad a los demás. La consecuencia a la que le lleva es pérdida de oportunidades, soledad, furia de sí mismo, baja autoestima, conflictos personales, falta de autocontrol y culpabilidad.

Estilo agresivo o violento es la persona que por medio de su conducta al expresar sus opiniones y derechos no le importa la de los demás y lo hace al burlarse, al intentar dominar, es ambicioso y consigue lo que quiere a costa de lo que sea. Las consecuencias que trae es: piensa si le va mal es culpa de los demás, se aprovecha de las personas débiles, intimida físicamente y es vanidoso.

Estilo asertivo es la persona que puede expresar directamente sus necesidades, derechos, opiniones, sentimientos sin lastimar a otras personas, tiene seguridad de sí mismo, puede negarse al realizar alguna situación, cumple sus metas. Las consecuencias positivas inmediatas es que las personas que lo rodean le respeten, y tenga aceptación de quienes lo rodean.

2.3. Asertividad

No todas las personas manejan la asertividad pero las que lo presentan son individuos que presentan comportamientos como el ser sinceros, directos, se expresan de buena manera con los demás sin herir sus sentimientos, saben regular sus emociones, tienen confianza en sí mismo, respetan la opinión de otras personas, entre otros. En manera general la asertividad es una aptitud que puede autoafirmar los propios derechos, ya que en ella se defienden las propias necesidades de las reclamaciones de los demás si demostrar conductas negativas.

García (2010), manifiesta que la asertividad es la forma en como una persona puede expresarse de forma agradable, directa y adecuada para lograr comunicar lo que desea sin agredir a los demás. En forma general es poder negociar, pedir y expresar lo que desea de manera clara. Aunque existe aspectos que ayudan a que las personas tengan un buena asertividad presentan las siguientes fases que son: preparación, ensayo y ejecución:

- Preparación: Debe preparar lo que comunicará y la actuación durante la negociación, debe ser concisa, tener preparación personal y preparación del diálogo. En la preparación personal los objetivos deben ser concretos para lograr ejecutarlos. En la preparación del dialogo debe especificar hechos precisos, detectar los sentimientos y pensamientos, así como el ser directo al pedir lo que se desea que se realice.
- Ensayo: en este lo que ya se preparo tiene que ensayarse hasta que se aprenda, si en la situación presenta ansiedad con más razón se debe de ensayar para evitar los nervios y puedan estar seguros de lo que dirán y harán.
- Ejecución: se pueden tomar técnicas claves para poder llevar a ejecutar lo preparado, para esto se debe de imaginar que se está en la situación que le causa malestar y no se debe perder el objetivo del dialogo creado con anterioridad.

Pilar (2014), informa que las personas asertivas presentan rasgos conductuales y emocionales que impactan a las demás personas. En el comportamiento es una persona segura, no presenta tartamudez ya que su fluidez es buena, su postura es relajante, mantiene contacto visual con los

demás, al expresarse lo hace sin ningún problema ya que comenta sus puntos positivos como negativos, se defiende sin agredir a los demás, es una persona honesta, acepta sus errores, defiende, así como cree en los derechos que poseen los demás. En el comportamiento emocional posee una excelente autoestima, no se siente superior o inferior con las personas que interactúa, se respeta, y tiene control de sus emociones.

Lo expuesto con anterioridad son conductas que se aprenden para ser una persona asertiva, ya que no se nace teniendo asertividad, esta se va aprendiendo por medio de la imitación y refuerzo de las personas que están en el entorno durante su desarrollo.

Shelton, y Burton S. (2004) comenta que la asertividad cede el expresar las ideas, pensamientos, sentimientos y necesidades de una persona, todas estas sin poner el riesgo de vida de un sujeto ni violar sus derechos. La asertividad mejora y aumenta la autoestima de una forma directa y honesta, aumenta la confianza en sí mismo y eso le conlleva a prosperar o tener éxitos en las situaciones a enfrentarse, defiende sus propios derechos y de los demás cuando la situación lo amerita, puede manejar o negociar situaciones con las demás personas, tiene una buena relación con las personas que le rodean.

Una persona asertiva al comunicarse con otros habla sinceramente de sus deseos y necesidades y toma de igual forma lo que piensan y sienten los demás. Las personas asertivas viven felices y plenas. En cualquier situación que tenga el ser humano él/ella elijé como debe de actuar, si quiere ser asertivo, agresivo o pasivo. El comportamiento que se adopte siempre dependerá de varios factores, pero lo mejor es elegir la conducta que dé a conocer o demostrar estabilidad.

Un aspecto importante es detectar el tipo clase de persona que es, por medio de la forma de actuar y comportamiento: será una persona asertiva si esta toma la decisión en base a sus necesidades y por la información que tiene. Será agresiva si toma la decisión de utilizar todo el potencial que tiene para intimidar a los demás. Será una persona pasiva si las decisiones que toma evitan los problemas.

2.3.1 Importancia y los derechos de la asertividad

Estrada, A. (2016), define que personas al comunicarse utilizar un cierto grado de asertividad. El tener un entrenamiento de asertividad se reduce el estrés debido que el ser asertivo se tiene un mayor porcentaje de relajación en las relaciones interpersonales. En esta encontramos cuatro pilares fundamentales: el poder decir que no y colocar límites, el poder pedir favores y realizarlos, es poder expresar sentimientos positivos como negativos, así como lograr iniciar, seguir y finalizar una conversación.

ICB, S.L “Interconsulting Bureau S.L” (2016), establece que como personas no solo se tiene que tomar importancia a los derechos como seres humanos si no también los derechos asertivos que son importantes. Cada persona tiene el derecho a expresarse su forma de sentir y pensar, y si lo hace de manera asertiva podrá obtener y ganar el respeto de los demás y de él/ella misma. Estos derechos son:

Las persona puede cometer errores, tiene sus propias opiniones y credos, puede cambiar de idea, criticar alguna situación que crean injusta, pedir aclaraciones o cambiar lo que no les gusta, pedir ayuda en cualquier sentido, expresar su dolor y negarse a un favor, tienen derecho a su espacio personal y negarse a la compañía de los demás, pueden no dar explicaciones de lo que realizan, no tienen que ser responsable de lo que le suceda a las demás personas, pueden responder o no hacerlo, puede ser tratados con dignidad, detenerse a pensar antes de actuar, pedir lo que desean, hacer con su cuerpo lo que quieran, rechazar situaciones sin que se vean culpables o egoístas, en resumen puede realizar lo que desee siempre que no vulnere los derechos de las personas.

Riso (2002) considera que una persona que tiene una buena asertividad garantiza gozar de buenas relaciones, la asertividad son cualidades y habilidades que permiten expresar o dar a conocer a los demás las opiniones, defenderse, reclamar y respetar los propios de derechos y de los demás. Con ella se aumenta la confianza de la persona y mejora en el ambiente social al desarrollar el respeto a uno mismo y de otras personas.

En un sentido más general si una persona es asertiva y refuerza sus conductas positivas en el sentido de ser seguro si lo sigue al tiene que comentarse a sí mismo y creer que fue capaz de enfrentar una situación lo que quiere decir que puede hacerlo una y varias veces más. Ahora si un individuo expresa lo que piensa y siente presenta una libertad emocional ya que libera la mente y sana el cuerpo al dar la oportunidad de auto observarse.

Además, tiene una buena comunicación con los demás y con esto a favor pueden resolver sus problemas o situaciones de la mejor manera. Este autor concluía que si una persona no era asertiva presentaba una conducta pasiva o agresiva pero si el sujeto quiere cambiar estas conductas y ser alguien asertivo lo puede lograr a través de una terapia y procesos para que pueda lograr comunicar lo que siente y piensa de la mejor manera.

2.3.2 Características de la personalidad asertiva

De Paz (2013), Expone que la asertividad es responsabilidad misma de la persona respecto a sus relaciones interpersonales, siente tranquilidad, es espontaneo en la expresión de sus emociones y la mayoría de las personas le admiran cuando son asertivos. Da a conocer que el ser asertivo tiene ciertas características como: el tener un lenguaje claro y oportuno, tiene una buena autoestima y se valora como persona en si tiene una buena aceptación de sí mismo, se puede comunicar de la mejor manera y clara con las personas que interactúa, es una persona segura de sí misma en todo lo que realiza, puede tomar decisiones, elogia y valora el trabajo de las personas.

Aunque también explica las características de las personas no asertivas al ser estas las siguientes: son personas que actúan de manera débil en su carácter y dejar que las demás personas lo manipulen, no hieren los sentimientos de las demás personas u ofenderlos aunque él/ella tengan toda la razón, piensa que si da a conocer su punto de vista puede ser criticado por los demás, no sabe cómo expresarse en cualquier situaciones que afronte en la vida, al conversar su voz es de tono baja y en ocasiones tartamudea, no mantiene contacto visual con las personas, se mantiene nervioso por su inseguridad, no piden favores a otros porque piensan que los molestan, presentan una baja autoestima, es una persona ansiosa y se frustra por todo.

Tuñez (2012) informa que las personas no adquieren las características asertivas desde el nacimiento, sino que son aspectos que se aprenden durante la vida por medio de experiencias, algunas de las características son las siguientes: sienten libre expresión de lo que piensan y sienten, es una persona empática, se comunica de manera fluida, eficaz y clara. Es una persona que se valora y posee una buena autoestima, sabe lo que quiere y lo consigue, es afectivo y seguro. Soluciona sus problemas o situaciones y demuestra a los demás un ambiente positivo.

2.3.3 Consecuencias positivas de la asertividad

Pérez, L. (2013), comunica que las consecuencias positivas de la conducta asertiva en el ámbito educativo se vuelven un aspecto clave para un buen proceso de enseñanza-aprendizaje. En el que se desarrolla una adecuada comunicación, presenta un buen manejo de sus emociones, es vuelve una persona positiva y con ella contagiar a las personas que lo rodean para que sean de la misma forma positivos. El sujeto asertivo se respetó así mismo y los demás como aprende a ser empático con las personas.

Tener asertividad es bueno para la salud, debido a que si no se tiene la persona presenta baja autoestima, ansiedad, se aísla de todos, presenta depresión todo esto en sus situaciones interpersonales, se sienten rechazados por los demás y pueden llegar a presentar problemas psicosomáticos como una alteración digestiva o dolor de cabeza.

Schuler, E. (2012), manifiesta que la asertividad es la manera de comentar algo en el momento oportuno de lo que piensa y expresa esto sin ningún inconveniente, y tiene la capacidad de escuchar, entender y comprender a las demás personas. Ser asertivo al aumentar la autoestima hace que se pueda relacionar con los demás sin que se sienta inferior o superior.

2.4. Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales es una aceración o interacción a las personas que rodean al individuo, estas se basan en emociones y sentimientos así mimos puede ser abierta, en anonimato o cara a cara, se desarrolla en las diferentes áreas, así como la laboral, social, escolar y familiar. En esta se pueden encontrar diferentes tipos ya sea de manera privada o pública, así como la relación que mantiene como amistad, amorosa, compromiso, apego, social, laboral, personal, etc. En relación al proceso cognitivo permite el conocimiento e interacción de quienes rodean a la persona esta para comprender su manera de hablar, atención, percepción, pensamientos entre otros. En relación con la afectividad es la acción de demostrar cariño o afecto a una o varias personas por sentimientos, emociones que corresponden a cada una de ellas dependiendo de la relación que sostengan.

Teixidó (2009) describe que las relaciones interpersonales se clasifican por su nivel de vinculación, pueden ser de nivel básico como las personas con quien se comparte o interactúa en algún lugar público. Así mismo, está el nivel intermedio en donde se encuentran las relaciones con los compañeros de trabajo. En general, estas relaciones resaltan la interacción constante con las personas que tienen caracterizan iguales, que tengan las mismas relaciones en nivel laboral y cultural. Para esta interacción se utilizan las siguientes herramientas: confianza, comunicación, rendimiento y colaboración. Las relaciones interpersonales son clave para interactuar con las personas que están a nuestro alrededor y llevar a cabo una comunicación positiva.

Bisquera (2003) da a conocer que estas son una necesidad en la vida de cualquier persona, debido a que no pueden vivir aisladas o sin tener interacción con alguien, es por eso que a lo largo de la historia el ser humano ha interactuado con otros, permitiendo su desarrollo y sobrevivencia. La relación interpersonal tiene un papel determinante en un individuo al permitir que se integre en diversos ambientes y tenga participación activa en todo momento, ya que el ser humano desde que nace, se relaciona con personas, al inicio por medio de su familia, seguidamente del entorno escolar, luego interactúa con amistades y comparte sentimientos o emociones, por medio de las relaciones interpersonales se pueden compartir experiencias y ampliar conocimientos.

Si se quiere tener buenas relaciones interpersonales, es fundamental tener empatía y ponerla en práctica, gracias a ella se puede comprender, apreciar y reconocer los sentimientos de la otra persona. Así se llega a entender lo que los demás quieren dar a conocer, expresar o compartir y esta será siempre por medio de la conversación. Entonces para desarrollar esto de la mejor manera es necesario poder interpretar o analizar el mensaje que transmite la otra persona no solo por el habla en su tono de voz sino también por sus gestos y postura corporal.

2.4.1 Tipos de relaciones interpersonales

Zuripía (2015), Explica que las relaciones interpersonales se clasifican en tres tipos: las relaciones íntimas / superficiales, las relaciones personales/sociales y la relación amorosa.

- La relación íntima /superficial: las personas al tener una relación íntima complacen sus deseos y afectos con otras personas, al tener una relación superficial no es igual ya que el acercamiento no es tan cercano ya se la única interacción que se tiene puede ser laboral o social.
- La relación personal/social: se trata de tres identidades que son la personal, social y humana. La identidad personal es de uno mismo o individual. La personalidad social es el interactuar con otras personas y pertenecer a un grupo social. La identidad humana es la que se desarrolla o forma por medio de las experiencias y emociones en lo largo de la vida de una persona.
- La relación amorosa: se basa en tres elementos: la pasión, compromiso e intimidad, el cual presenta tres tipos de interacción que son: La amistad, la relación pasional y la relación romántica. El apego se basa en la combinación de intimidad y compromiso, el amor pleno que se basa en un trato equitativo con el compromiso, intimidad y la pasión.

2.4.2 Proceso cognitivo

Layza, F. (2015), expone que el proceso cognitivo es el entendimiento de cómo es el proceso de conocimiento. El conocer nos permite aprender nueva información por eso se deriva de la cognición. Se refiere al ingenio de analizar datos, y se permite asimilar la información. En un sentido general la palabra “Cognición” significa conocer y es un proceso por el cual las personas aprenden el conocimiento. De una forma más amplia el aprender tiene procesos cognitivos básicos como la sensación y percepción, presenta de igual forma procesos de cognición superiores como la memoria, el lenguaje y la inteligencia. Todos estos son importantes, pero hay 3 aspectos básicos para este proceso que son la atención: percepción y la memoria:

La atención es importante debido que de este depende las formas de proceso de información. La información que percibimos en nuestro alrededor llega a la memoria al ser este el registro sensorial y se queda por unos segundos. Esta atención es selectiva y divide la información de manera insignificante. La atención se tiene conocimiento por unos instantes y luego de manera natural se desvanece, esta es variada y se encuentran: la atención centrada y periférica, atención externa e interna, relajada y vigilante. El cerebro puede mantener un largo tiempo de atención como el de un rato. Al no presentar atención en algo que se realiza o lee el cerebro descansa y ayuda a que este fije conexiones neuronales y permite desarrollar una buena atención.

Por otro lado, la percepción se comprende como entrada de la información por medio de los sentidos. El ser humano presenta atención en lo que observa a su alrededor así también como a los diferentes pensamientos y mecanismos de inteligencia. Con este se logra producir conocimientos que interioriza y guarda en la memoria. A través de estos conocimientos ya analizados se expresan y comunican por medio del lenguaje. En una forma general es tener de forma clara la sensación e inclusión como un proceso básico que lleva a la percepción.

Mientras que la memoria es un proceso cognitivo es que los datos o la información se codifique por la persona y se guarde en su memoria. De manera que al presentarse una situación esta se recupere la información de la situación que sucedió recientemente o hace un largo tiempo para

poderla utilizar. La psicología cognitiva acontece que lo importante es poder saber cómo responde la memoria de largo plazo en situaciones donde es fundamental recordar la información para analizar y aplicarlo en situaciones problemáticas, específicas en un contexto.

Por su parte, Rodríguez (2011) expresa que los procesos cognitivos se clasifican dependiendo del nivel de desarrollo y procesamiento que ejercen a nivel cerebral, los cuales se agrupan en procesos básicos y superiores, el primero hace énfasis a aquellos concebidos como elementales y que no requieren de gran demanda o esfuerzo cognitivo y el segundo se refiere a procesamiento complejo y altamente estimulante a nivel cerebral. A continuación, se describe cada nivel de procesamiento y su correspondiente clasificación:

A. Proceso cognitivo básicos

- La percepción: es un proceso en el que los estímulos excluidos, seleccionados e interpretados. Dentro de la percepción se encuentran varias modalidades perceptivas, la de más importancia en referencia al lenguaje es la visual en la que podemos especificar como el reconocimiento y discriminación del estímulo visual e interpretarlos al relacionarlos con experiencias pasadas. Y se compone de figura-fondo, constancia perceptiva, percepción espacial, viso-motriz y relaciones espaciales.
- Memoria: es la encargada de mantener o retener información de experiencias recientes como pasadas. Es muy importante en el proceso de aprendizaje debido a si se quiere progresar hay que recordar lo que se aprendió con anterioridad. Se puede guardar información en nuestro cerebro de varias maneras en ellas está la memoria sensorial que es la encargada que los elementos no se procesen. La siguiente es la memoria a corto plazo al ser el centro de la conciencia debido a que retiene los pensamientos, experiencias e información de la persona al ser consciente en un tiempo dado. Ahora bien al darse un proceso profundo de información esta pasa a la memoria de largo plazo. En la memoria a

largo plazo se guardan las experiencias y aprendizajes que se adquieren en lo largo de la vida, en ella la capacidad de guardar información no tiene límites al ser estas capas de volver a recordar hechos del pasado como meses atrás incluso años.

- Pensamiento y lenguaje: se habla de los variados niveles de proceso de lenguaje así como el perceptivo en el que si una señal óptica o acústica de extracción de los rasgos de las letras accede al entendimiento del lenguaje oral o escrito.
- Motivación: es un grupo de condiciones que empiezan, guían y mantienen los comportamientos hasta que llegan a una meta o la respuesta se bloquea. Está en el ámbito escolar promueve el aprendizaje.
- Atención y concentración: esta es la capacidad de elegir información sensorial y guiar los procesos mentales. Ahora bien, la concentración es el crecimiento de atención de un estímulo en un espacio de tiempo determinado.

B. Proceso cognitivo superior:

- Pensamiento: las personas son como máquinas que procesan información a través de lo que les rodea. Este resuelve situaciones y toma decisiones.
- Lenguaje: es la entonación de sonidos vocales o signos escritos, así como gestos que demuestra o expresa el ser humano para poder comunicarse con los demás.

2.4.3 Afectividad

Ortega, S. (2015), expone que el afecto es una conducta que se demuestra a través de una caricia, abrazo, atención, cuidados, etc. Acciones que están relacionadas con las emociones. Pero lo define también como la relación o interacción en el ámbito social de dos o más personas

basándose en el dar y recibir, quiere decir que el afecto que se da a las personas que aprecian o quieren se demuestra y de esa forma el mismo sentimiento es devuelto.

Si bien se sabe el afecto es fundamental en el transcurso de vida de una persona, debido a que este es la base para que el individuo se desarrolle en las mejores condiciones, algunas veces el afecto lo asocian con las emociones, estos son dos aspectos diferentes pero se relaciona bastante ya que la emoción es una respuesta individual interna de una persona que da a conocer las posibilidades que sobreviva en alguna situación, y el afecto es la relación o interacción en el ámbito social de dos o más personas.

Algo muy importante de conocer es que el afecto no es algo que fluye, sino que se necesita de un esfuerzo para que este surja, lo que quiere decir que una persona no es consciente del esfuerzo consecutivo que realiza al momento de ayudar a otra persona, dado a entender que el esfuerzo motiva e impulsa al constituirse como pieza fundamental en el que no habría afecto. En una manera más general el afecto es la conducta en la que las personas expresan su cariño o amor por las demás personas y de uno mismo. El afecto es esencial en el ser humano por ser una necesidad íntima colocada a la par de cualquier otra como la fisiológica o espiritual, y en la cual toda persona lucharía por obtenerla.

Rojas (2008), explica que el afecto es una experiencia que cada persona presenta o sea que es personal, debido a que lo vive y no una situación o información que le hayan comentado otros individuos, este es un estado de ánimo que expresa por las emociones, sentimientos, motivaciones y pasiones. Las cuatro manifestaciones mencionadas con anterioridad forman la afectividad, conforme el sujeto ha sido afectado en su interior por diversas situaciones que ha enfrentado o vivido.

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Método

Según lo expuesto por Sampieri (2014), en este estudio se utiliza el método cuantitativo, debido a que mediante la recolección de datos se busca alcanzar los objetivos establecidos al inicio, utilizando como base la comprobación numérica, para luego realizar un análisis estadístico de los resultados obtenidos, y así comprobar el comportamiento esperado y evidenciar las suposiciones establecidas.

3.2 Tipo de investigación

Muñoz (2011), determina a este tipo de investigación como combinada, debido a que la recopilación de información se realizó mediante la revisión y lectura de estudios realizados por diferentes individuos y se aplicó un instrumento de evaluación en el lugar donde se desenvuelve la población elegida, con el objetivo de obtener conclusiones precisas e indagar a profundidad acerca del tema. Este tipo de investigación se eligió porque ya se han realizado varios estudios acerca de las habilidades sociales y sus diferentes áreas, por lo que esto se tomará como una guía durante el proceso y será de ayuda para seguir adquiriendo conocimiento acerca del tema. Se considera importante comparar diferentes puntos de vista y así tener otra perspectiva.

3.3 Niveles de investigación

Se ha elegido el nivel de investigación explicativo, el cual Sampieri (2014) describe como aquel que pretende explicar por qué ocurre un fenómeno y en dónde se manifiesta. Este proceso busca establecer las consecuencias de la falta de comunicación, estudiar las habilidades sociales a fondo y determinar los factores que intervienen en el desarrollo de las mismas. Tiene como fin exponer

de manera clara y precisa las causas de este fenómeno social, que ha incrementado en la actualidad, afectando las relaciones interpersonales y manifestándose mayormente en los adolescentes.

3.4 Pregunta de investigación

¿Cuáles son las consecuencias de la falta de comunicación en adolescentes estudiantes del ciclo básico?

3.5 Hipótesis

La comunicación es el factor principal para establecer relaciones sociales de manera adecuada e interviene dentro del uso de las habilidades sociales.

3.6 Variables

- Falta de comunicación en los adolescentes.
- Relaciones sociales
- Habilidades sociales adecuadas.

3.7 Muestreo

Se optó por utilizar un muestreo de veinte jóvenes comprendidos entre dieciocho a veinte años, de ambos sexos para obtener resultados precisos. Se decidió estudiar esta población estudiantil debido a que se encuentran en una etapa crucial de desarrollo que puede influenciar la forma de relacionarse con la sociedad en el futuro, tomando en cuenta que si no se adquieren habilidades sociales, esto puede ocasionar consecuencias negativas, por lo que es necesario identificar y modificar los factores de comunicación que intervienen en esta situación.

3.8 Sujetos de la investigación

Para la realización de este estudio se trabajó con una población de 20 adolescentes estudiantes comprendidos en edades de 18 a 20 años, procedentes de diferentes localidades del municipio de Coatepeque del departamento de Quetzaltenango, que cursan el ciclo básico en el Núcleo familiar Educativo para el Desarrollo de Colonia San Antonio Las Casas en el municipio de Coatepeque, departamento de Quetzaltenango.

3.9. Instrumentos de la investigación

La recopilación de información necesaria para la investigación se llevó a cabo a través de la Escala de Habilidades Sociales de Elena Gismero Gonzáles (2010). Esta herramienta permite la evaluación de la aserción y habilidades sociales, analizando seis factores importantes: Auto expresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Sus ámbitos de aplicación son el clínico, educativo y el de investigación. Esta prueba demostró ser un instrumento que se acopla a las necesidades del proceso, su administración puede ser individual o colectiva, puede ser aplicada en adolescentes y adultos en un tiempo variable de 10 a 16 minutos aproximadamente, de manera individual o colectiva.

3.10. Procedimiento

Para llevar a cabo este estudio, se realizaron los siguientes pasos:

- Se presentó el título de la tesis al revisor.
- Luego, se elaboró la tabla de variables.
- Como siguiente paso, se eligió la herramienta de evaluación.
- Se desarrolló cada capítulo de la investigación, llevando un orden, durante 2 trimestres.

- Se realizó una carta de solicitud, dirigida a la directora de NUFED, para observar a los adolescentes del ciclo básico y aplicar la Escala de Habilidades Sociales de Elena Gismero Gonzáles.
- Se aplicó la escala de habilidades sociales a los adolescentes estudiantes de NUFED.
- El proceso finalizó con la tabulación de los resultados obtenidos y su respectiva interpretación.
- Se hizo entrega de la tesis finalizada para su revisión y aprobación.

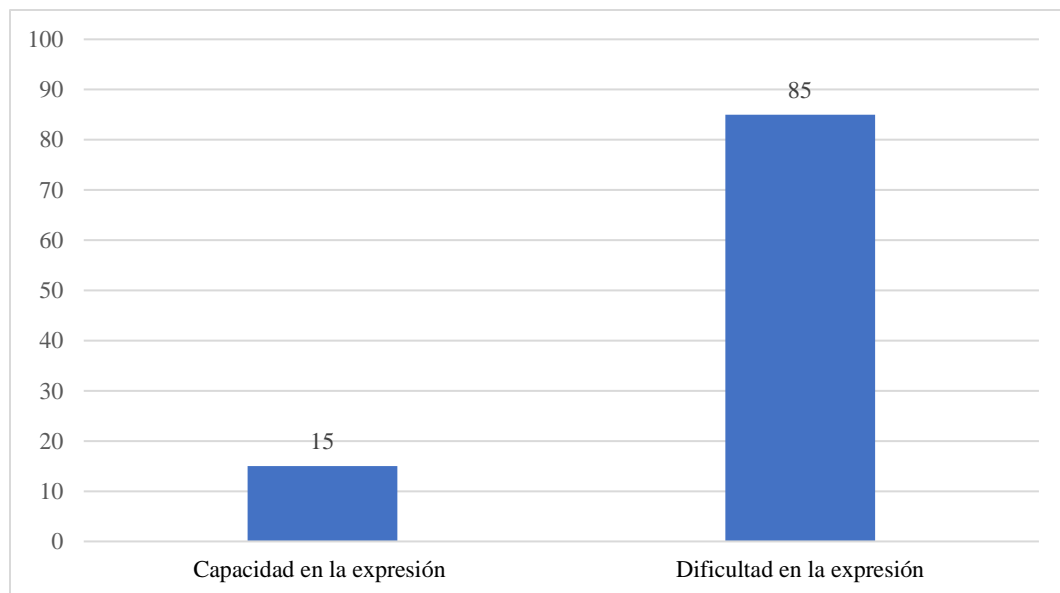
Capítulo 4

Presentación y discusión de Resultados

4.1 Presentación de resultados

A continuación, se detallan una serie de gráficas, sobre el resultado de la escala de habilidades sociales de Elena Gismero González, que mide 6 aspectos los cuales son: autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o desconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

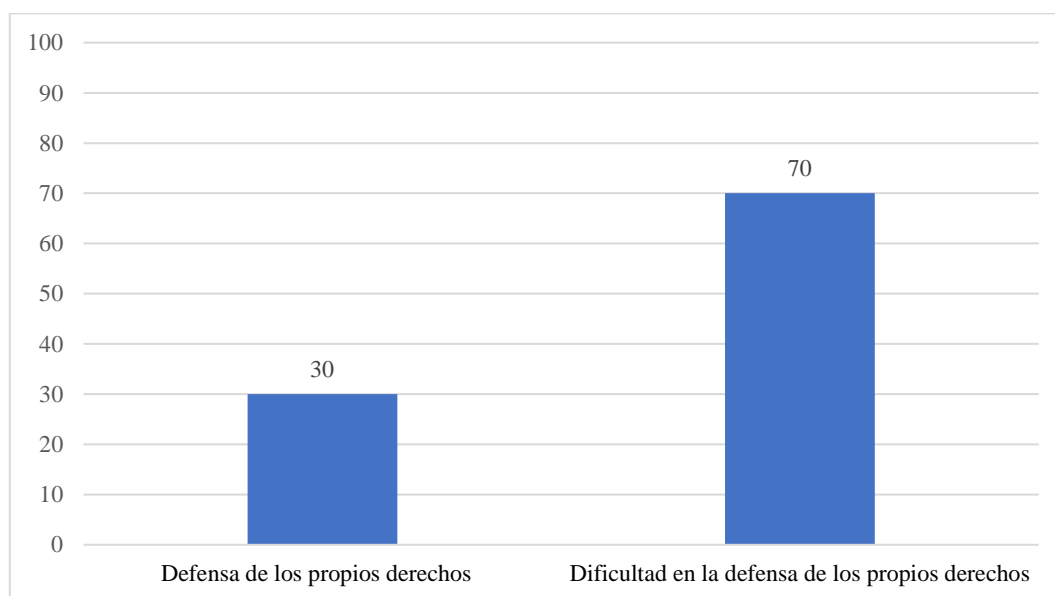
Gráfica No. 1
Autoexpresión en situaciones sociales



Fuente: elaboración propia, 2019

De los 20 sujetos de estudio, 15% de ellos presentan capacidad en la expresión y 85% presentan dificultad en la expresión. Esto demuestra una incidencia baja en autoexpresión en situaciones sociales con respecto. Lo que significa que el tener un porcentaje elevado presenta la facilidad en interacciones para poder expresar lo que sienten, sus opiniones y realizar preguntas. Un bajo porcentaje da a conocer que no pueden expresarse por sí mismas de manera espontánea y presentan ansiedad en cualquier situación social como entrevistas de trabajo o intercambio social.

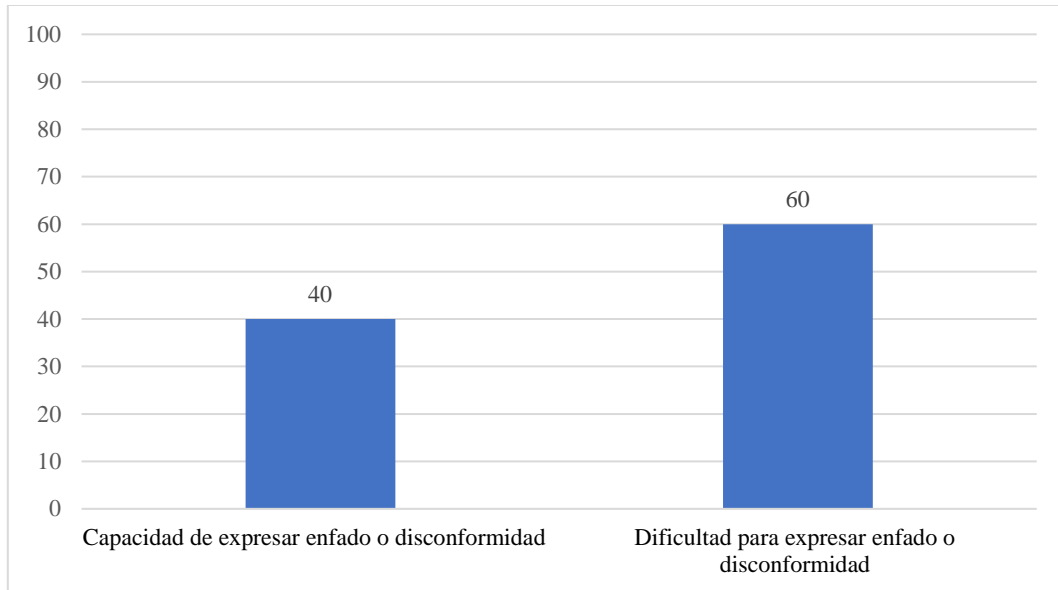
Gráfica No. 2
Defensa de los derechos propios como consumidor



Fuente: elaboración propia, 2019

De los 20 sujetos de estudio, 30% de ellos defienden los propios derechos y 70% presentan dificultad en la defensa de los propios derechos. Esto demuestra una incidencia baja en defensa de los derechos propios como consumidor. Lo que significa que el tener un porcentaje elevado presenta la expresión de conductas asertivas ante personas que no conocen, para defensa de sus propios derechos. Un bajo porcentaje da a conocer que no pueden defender lo que les corresponde ante la sociedad, no son capaces de devolver un objeto que hayan comprado con algún defecto o el pedir silencio en una biblioteca.

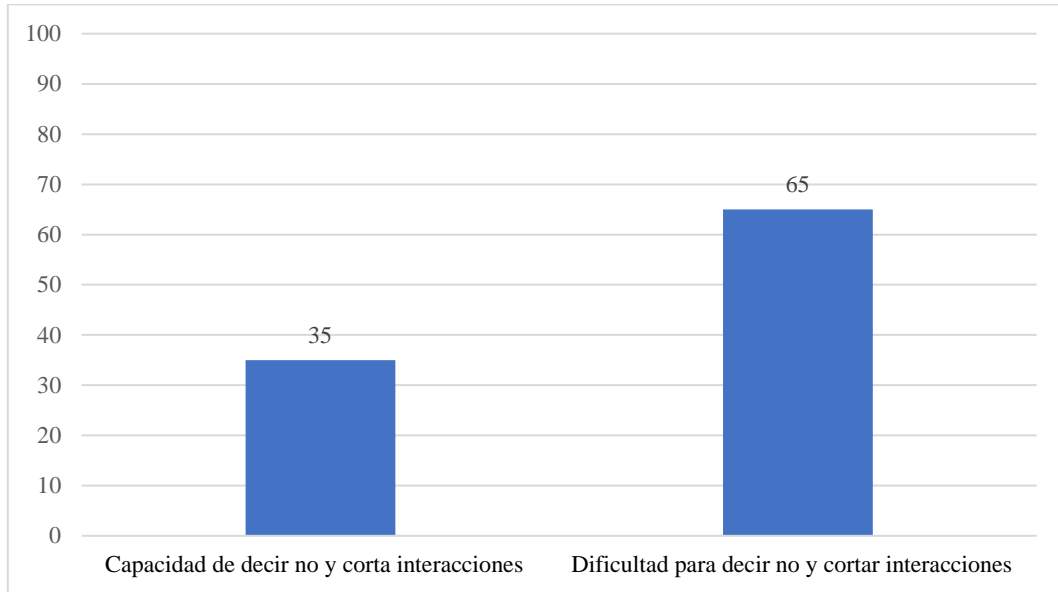
Gráfica No. 3
Expresión de enfado o disconformidad



Fuente: elaboración propia, 2019

De los 20 sujetos de estudio, 40% de ellos presentan capacidad de expresar enfado o disconformidad y 60% presentan dificultad para expresar enfado o disconformidad. Esto demuestra una incidencia baja en expresión de enfado o disconformidad. Lo que significa que el tener un porcentaje elevado refleja que la persona puede expresar sus sentimientos negativos de una forma justificada hacia los demás. Un bajo porcentaje indica que no puede dar a conocer sus expresiones de lo que le incomoda para evitar problemas ante las personas que lo rodean.

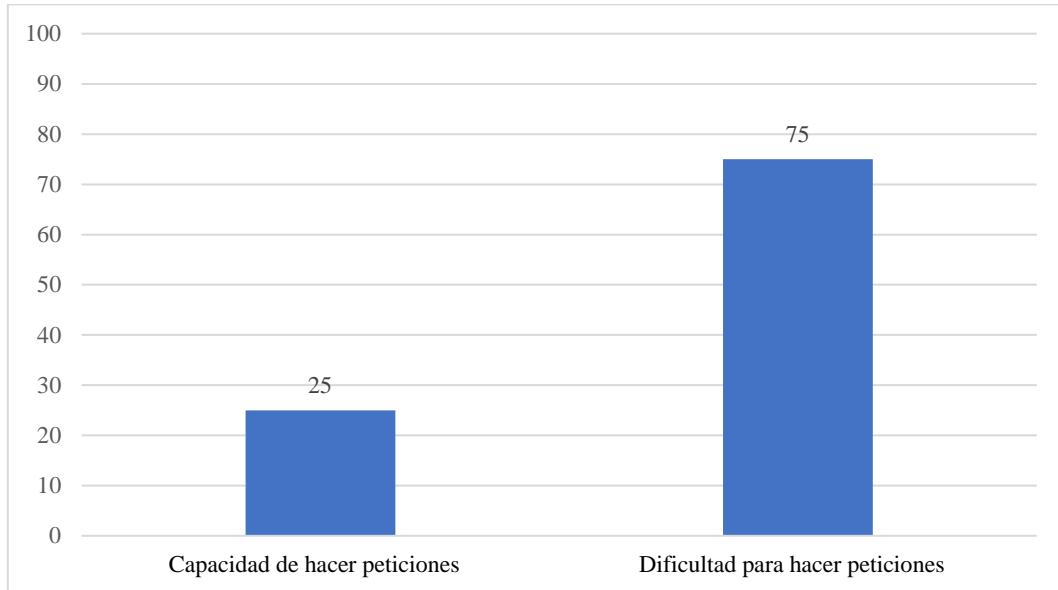
Gráfica No. 4
Decir no y cortar interacciones



Fuente: elaboración propia, 2019

De los 20 sujetos de estudio, 35% de ellos presentan capacidad de decir no y cortar interacciones y 65% presentan dificultad para decir no y cortar interacciones. Esto demuestra una incidencia baja en decir no y cortar interacciones. Lo que significa que el tener un porcentaje elevado presenta que la persona tiene habilidad y facilidad para terminar una conversación o situación que le disgusta, molesta, entristece, etc. Un bajo porcentaje da a conocer que no pueden alejar situaciones o personas que no las que no desea compartir en el momento o alejarlas definitivamente.

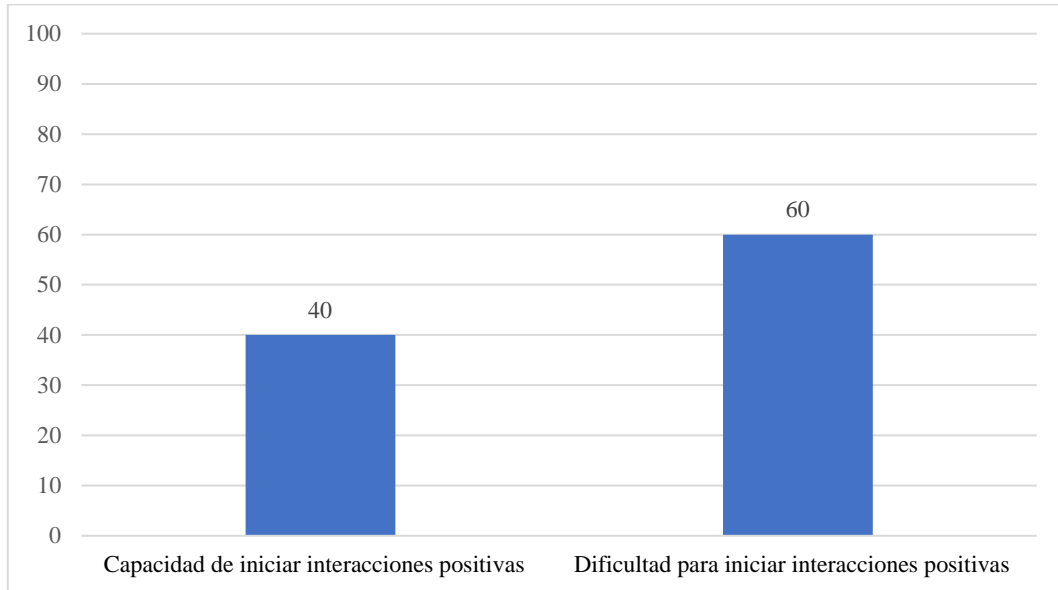
Gráfica No. 5
Hacer peticiones



Fuente: elaboración propia, 2019

De los 20 sujetos de estudio, 25% de ellos presentan capacidad de hacer peticiones y 75% presentan dificultad para hacer peticiones. Esto demuestra una incidencia baja en hacer peticiones. Lo que significa que el tener un porcentaje elevado demuestra que la persona puede pedir o solicitar algo que quiere o desea de manera práctica. Un bajo porcentaje da a conocer que la persona tiene dificultad o problemas con manifestar lo que anhela hacia las personas que le rodean como el pedir algo que presto.

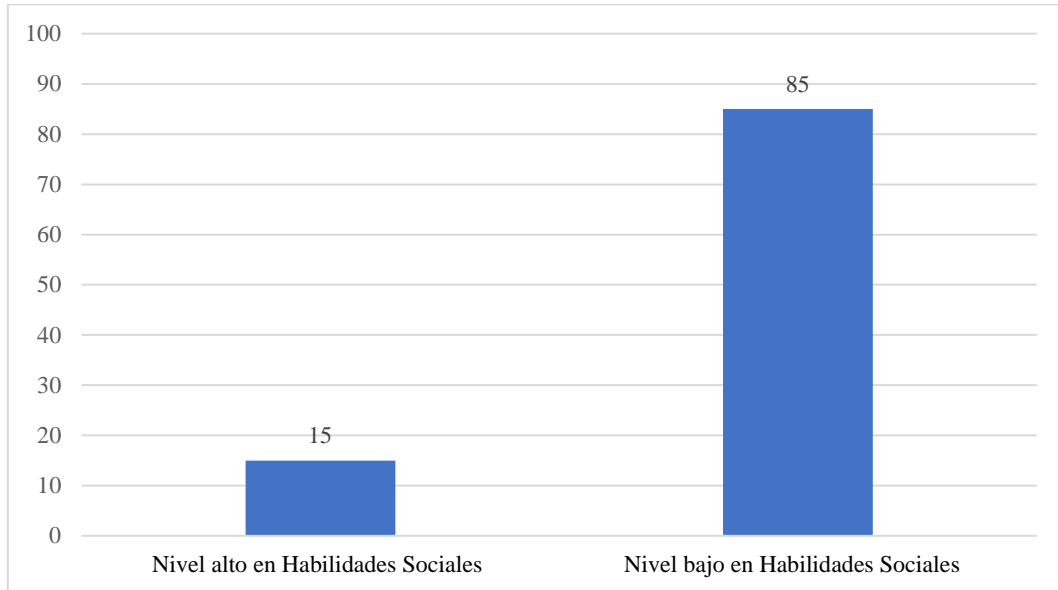
Gráfica No. 6
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto



Fuente: elaboración propia, 2019

De los 20 sujetos de estudio, 40% de ellos demuestran capacidad de iniciar interacciones positivas y 60% demuestran dificultad para iniciar interacciones positivas. Esto demuestra una incidencia baja en iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Lo que significa que el tener un porcentaje elevado presenta que la persona tiene aptitud para poder interactuar con el sexo opuesto sin ningún problema. Un bajo porcentaje da a conocer que la persona tiene conflicto al interactuar con el sexo opuesto como por ejemplo el no poder elogiar algo que le agrada de la persona, pedir un favor, pedir una cita, etc.

Gráfica No. 7
Datos obtenidos del percentil Global



Fuente: elaboración propia, 2019

De acuerdo con los datos obtenidos del percentil global de toda la población estudiada, se puede observar en la gráfica que el 15% posee un nivel alto en habilidades sociales y el 85% presenta un nivel bajo en habilidades sociales. Esto demuestra que, los estudiantes presentan un déficit en habilidades sociales según la Escala de Habilidades Sociales de Elena Gismero Gonzáles.

4.2 Discusión de resultados

En la presente investigación, se buscó verificar si sus habilidades sociales fueron desarrolladas o aprendidas de manera correcta por los estudiantes del ciclo básico. Al realizar la evaluación de habilidades sociales a partir de la prueba psicométrica seleccionada, Test psicométrico EHS Escala de Habilidades Sociales del Autor E. Gismero González, se pudo constatar que los adolescentes de ambos sexos evaluados presentan un déficit de habilidades sociales. Este resultado es congruente en la teoría investigada propuesta por Rosales, J., Carrós, F., Alonso, S. & Molina, I. (2013), en la cual se describe que, si el sujeto no entrena sus habilidades sociales desde la infancia, le afecta negativamente, como el no poder expresar sus sentimientos, pensamientos y actitudes, en altera desfavorablemente al provocarle ansiedad, inhibición social y el no tener fianza en sí mismo.

El 100% de los adolescentes evaluados expresaron que tienen un déficit de habilidades sociales (autoexpresión, defensa de los derechos propios, expresión de enfado o disconformidad, decir “no”, hacer peticiones, iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto). De acuerdo con los autores citados en el Marco Teórico de la investigación, la falta de habilidades sociales se da principalmente porque no aprendieron de manera adecuada los componentes conductuales, cognitivos y emociones, ya que a través de ellos el sujeto puede expresar lo que siente y piensa. De manera conductual debieron aprender cómo comunicarse con los demás tanto de manera verbal como no verbal a través de los refuerzos, modelos o sus propias experiencias por medio del ámbito familiar, social y escolar. Cognitivamente debieron aprender por la interacción con las personas que les rodean, como es que resuelven los problemas y situaciones que atraviesan. Emocionalmente debieron aprender la empatía, apego, el interactuar con los demás desde el ambiente social. Todo lo expuesto con anterioridad, muestra congruencia con los resultados obtenidos.

Conclusiones

Mediante el estudio realizado, se determinó que la población seleccionada es un grupo que no practica las habilidades sociales de autoexpresión social, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones, iniciar integraciones positivas con el sexo opuesto. Las consecuencias que resultan de este fenómeno se reflejan en la interacción y el comportamiento de los adolescentes hacia las personas que los rodean. Se establecieron consecuencias específicas tales como dificultad para interactuar en el contexto escolar, no poder expresar opiniones y sentimientos propios y poca capacidad para realizar preguntas en situaciones que lo ameritan.

Existen diferentes tipos de comunicación, las cuales son practicadas a lo largo de la vida, este proceso depende de cómo se transfiere la información y cómo se recibe, la manera en cómo las personas se expresan determina diferentes situaciones que se presentan e influyen en su entorno. La falta de comunicación tiene como consecuencia que los niños se conviertan en adolescentes que no puedan expresar sus ideas y pensamientos, provocando dificultades en el área escolar, familiar y social. Se concluye que el entorno familiar en la niñez es un factor esencial que determina si los adolescentes practicarán una comunicación efectiva o no.

El estudio reveló que las habilidades sociales influyen en la autoestima de los adolescentes, si no desarrollan estas habilidades, se corre el riesgo de presentar un autoconcepto negativo, inseguridad al integrarse a un grupo y poca capacidad para desenvolverse en un hábitat social. Los resultados obtenidos en la evaluación realizada mediante la Escala de Habilidades Sociales, demuestran que la población elegida no desarrolló de manera eficaz las habilidades sociales, por lo tanto, existe la posibilidad de que posean baja autoestima.

Se detectaron problemas de asertividad mediante la herramienta de evaluación, que afectan las relaciones sociales y familiares de los sujetos. El término asertividad está íntimamente relacionado con las habilidades sociales, se define como un componente importante para lograr

controlar la conducta y los pensamientos. En el caso de los adolescentes estudiados, el resultado fue que la asertividad se mostró escasa.

Los factores que intervienen en las relaciones interpersonales de los estudiantes investigados, determinan el tipo de convivencia que estos llevan a cabo. Después de observar y aplicar el método de evaluación, se comprobó la hipótesis que la comunicación es el factor principal para establecer relaciones de manera adecuada, el cual está presente en las seis áreas que la prueba aplicada evalúa, y que los sujetos investigados pueden mejorar su manera de comunicarse entre ellos y ser más asertivos.

Recomendaciones

Ante los resultados obtenidos en la investigación, los cuales revelan que la población seleccionada posee un déficit en habilidades sociales, se demuestra así que en la actualidad existe un porcentaje elevado de adolescentes que no han desarrollado habilidades sociales de manera positiva. Se recomienda que los estudiantes del Núcleo Familiar Educativo para el Desarrollo de Coatepeque, asistan a talleres educativos para adquirir conocimiento acerca de las habilidades sociales y su importancia, mediante el mismo, puedan ejecutar diferentes actividades de ayuda para adquirir estas habilidades y mejorar la manera en que se comunican y poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Al surgir la posibilidad de que los sujetos de estudio presenten baja autoestima, es necesario buscar apoyo profesional, los padres de familia deben intervenir adecuadamente en esta situación y brindar el apoyo requerido. En este proceso es importante realizar una intervención terapéutica grupal, en donde los adolescentes utilicen diferentes métodos para aprender a interactuar y mejorar su autoestima.

Se recomienda que la institución educativa promueva pautas específicas para estimular a los adolescentes en el entrenamiento de asertividad, como talleres acerca del manejo de emociones y expresión de ideas y ejercicios relacionados durante el horario de clases para llevar una continuidad y así los maestros estén capacitados y se integren en el proceso, con esto se busca evitar situaciones negativas dentro del establecimiento, permitir una buena expresión de ideas y el manejo adecuado de las emociones.

Ahora que se ha detectado que la comunicación es un factor importante dentro de las relaciones interpersonales de los adolescentes, se requiere una implementar las recomendaciones anteriores con los adolescentes para mejorar este aspecto, ya que es la base para mantener buenas relaciones. Se debe reforzar en los sujetos la práctica de los diferentes factores que influyen en la interacción social.

Referencias

- Ajú, M. (2015). *Habilidades Sociales: Un estudio comparativo en adolescentes que radican en el área rural y urbana*. (Tesis de pregrado) Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, Guatemala. Obtenido de <https://glifos.umg.edu.gt/digital/90486.pdf>
- Baena, G. y Montero, S. (2014). *Ciencias de la comunicación 1*. (1ª. ed.) México, D.F: Grupo editorial Patria.
- Ballena, A. (2010). *Habilidades sociales en niños y niñas de cinco años de instituciones educativas de la RED Nª 4 del distrito Callao*. Lima-Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Bisquera (2003). *Relaciones interpersonales*. 1ra edicion Mexico: Mc Graw Hill.
- Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las Habilidades sociales*. (7ed) España: Siglo XXI de España Editores S.A.
- García, A. (2010). *Asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de la educación social*. Revista de educación. Universidad de Huelva, 12.
- García, E. (2019). *Habilidades Sociales y Empatía*. (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenago. Obtenido de <http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/seol/2019/05/42/Garcia-Elvia.pdf>.
- García-Moya, R. (2015). *Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa en instituciones*. Madrid España. Editorial
- López, M. (2017). *Habilidades Sociales de los estudiantes de secundaria que participan en*

el taller de teatro de un colegio privado de secundaria de la ciudad de Guatemala. (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/84/Lopez-Martha.pdf>

Lorena, M. (2017). *Habilidades Sociales de los estudiantes de secundaria que participan en el taller de teatro de un colegio privado de secundario de la ciudad de Guatemala.* (Tesis de posgrado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Lozano, J., Martínez, O. & Romero, M. (2013). *Destrezas Sociales.* (1ª. ed.) Madrid. Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España S.L.

Lugo, Z. (2018). *Comunicación verbal y no verbal.* Obtenido de <https://www.diferenciador.com/tipos-de-comunicacion/>

Martínez, G. (2019). *La Comunicación.* Prensa Libre (Guatemala). Obtenido de <https://www.prensalibre.com/opinion/columnasdiarias/la-comunicación>.

Monzón, J. (2014). *Habilidades sociales en adolescentes institucionalizados entre 14 y 17 años de edad* (Tesis de Grado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Monzon-Jose.pdf>

Muñoz, C., Crespi, P., & Angrehs, R. (2011). *Habilidades Sociales.* Madrid, España: Paraninfo.

Pradera, S. (2009). *La importancia de la comunicación en nuestras relaciones.* Obtenido de <https://www.cinteco.com/la-importancia-de-la-comunicacion-en-nuestras-relaciones/>

Quicios, B (2017). *Consecuencia de la falta de comunicación entre padres e hijos.* Obtenido de <https://www.guiainfantil.com/articulos/familia/comunicacion/consecuencias-de-la-falta-de-comunicacion-entre-padres-e-hijos/>

- Riso, W. (2002). *Cuestión de dignidad*. Bogotá: Editorial Norma
- Rodríguez, M. (2011). *Proceso cognitivo en el desarrollo del pensamiento creativo*. (Tesis de Grado) Universidad Nacional De Educación. La Cantuta.
- Rosales, J., Alonso, S., Caparrós, B. & Molina, I. (2013). *Habilidades Sociales*. (1ª. ed.) Madrid. Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España S.L.
- Rojas, E. (2008). *El amor inteligente*. Madrid, España: Ediciones Planeta Madrid, S.A., 25- 42
- Sánchez, G. (2015). *La importancia de una buena comunicación*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/la-importancia-de-una-buena-comunicacion/>
- Schuler, E. (2012). *Asertividad*. (5ª. ed.) : Estados Unidos de Norteamérica: Editorial Esenciales Gaia.
- Shelton, N. & Burton, N. (2004). *Haga oír su voz sin gritar Asertividad*. Madrid. FC Editorial.
- Sunset Bay Academy (2016). *Causas y Consecuencias de la falta de comunicación en la familia*. Obtenido de <https://sunsetbayacademy.com/es/causas-y-consecuencias-de-la-falta-de-comunicacion-en-la-familia.html>
- Teixidó, J. (2009). *La Acogida al Profesorado de Nueva Incorporación*. Barcelona Editorial Graó.
- Tuñez, Miguel. (2012). *La gestión de la comunicación en las organizaciones*. Cataluña España. UOC.

Zupiría, X. (2015). *Relaciones interpersonales*. Generalidades, universidad del país vasco, Bilbao, España.

Anexos

Anexo 1

Tabla de Variables

Problemática	Variable de estudio (Tema a investigar)	Sub temas de la variable de estudio	Pregunta de investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Instrumentos de investigación	Sujetos de estudio
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de comunicación ➤ Escasa interacción social ➤ Represión de opinión propia ➤ Inseguridad ➤ Poca asertividad 	Falta de comunicación y consecuencias en las habilidades sociales de adolescentes del ciclo básico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación 2. Habilidades sociales en la adolescencia 	¿Cuáles son las consecuencias de la falta de comunicación en adolescentes del ciclo básico?	Evaluar la falta de comunicación en las habilidades sociales de adolescentes del NUFED.	<p>Describir los tipos de comunicación y sus consecuencias en la adolescencia.</p> <p>Identificar los factores que intervienen en las Habilidades sociales.</p>	Adolescentes: Escala de Habilidades Sociales de Elena Gismero.	20 adolescentes de 15 a 18 años, estudiantes del ciclo básico en NUFED No 556.

Anexo 2

Escala de habilidades sociales de E. Gismero González.

