



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

**Aplicación de la Prueba Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para  
adolescentes, con el propósito de identificar la comunicación de los  
sentimientos en adolescentes de un Instituto por Cooperativa de Flores Costa  
Cuca Quetzaltenango**  
(Tesis de Licenciatura)

Sara Josefina Vásquez Trejo

Coatepeque, junio 2020

**Aplicación de la Prueba Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para  
adolescentes, con el propósito de identificar la comunicación de los  
sentimientos en adolescentes de un Instituto por Cooperativa de Flores Costa  
Cuca Quetzaltenango**  
(Tesis de Licenciatura)

Sara Josefina Vásquez Trejo

Lcda. Iris Eunice Sabajan Ávila (Asesora)  
Lcda. María del Rosario Gómez Cardoza (Revisora)

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 Cobar

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.**

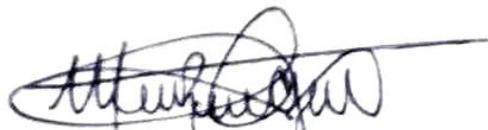
*En virtud de que la presente Tesis con el tema: “Aplicación de la Prueba Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para adolescentes, con el propósito de identificar la comunicación de los sentimientos en adolescentes de un Instituto por Cooperativa de Flores Costa Cuca Quetzaltenango”. Presentada por la estudiante: Sara Josefina Vásquez Trejo 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, abril 2020.**

*En virtud de que la presente Tesis con el tema: **“Aplicación de la Prueba Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para adolescentes, con el propósito de identificar la comunicación de los sentimientos en adolescentes de un Instituto por Cooperativa de Flores Costa Cuca Quetzaltenango”**. Presentada por la estudiante: **Sara Josefina Vásquez Trejo** 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.*



**Lcda. María del Rosario Gómez Cardoza**  
**Revisora**



# UPANA

Universidad Panamericana  
"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

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

En virtud que la presente Tesis con el tema "**Aplicación de la Prueba Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para adolescentes, con el propósito de identificar la comunicación de los sentimientos en adolescentes de un Instituto por Cooperativa de Flores Costa Cuca Quetzaltenango**" presentado por el (la) estudiante **Sara Josefina Vásquez Trejo**, 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

|   |     |
|---|-----|
| <b>Resumen</b>                                      | i   |
| <b>Introducción</b>                                 | iii |
| <br>  |     |
| <b>Capítulo 1 Marco Referencial</b>                 |     |
| 1.1 Antecedentes                                    | 1   |
| 1.2 Planteamiento del problema                      | 4   |
| 1.3 Justificación del estudio                       | 5   |
| 1.4 Pregunta de investigación                       | 5   |
| 1.5 Objetivos                                       | 5   |
| 1.5.1 Objetivo general                              | 5   |
| 1.5.2 Objetivos específicos                         | 6   |
| 1.6 Alcances y límites                              | 6   |
| <br>  |     |
| <b>Capítulo 2 Marco Teórico</b>                     |     |
| 2.1 Habilidades sociales                            | 8   |
| 2.1.1 Definición                                    | 8   |
| 2.2 Elementos componentes de la habilidad social    | 11  |
| 2.3 Tipos de habilidades sociales                   | 13  |
| 2.4 Comunicación                                    | 15  |
| 2.5 Habilidades básicas que mejoran la comunicación | 16  |
| 2.5.1 Estilo inhibido                               | 17  |
| 2.5.2 Estilo agresivo                               | 17  |
| 2.5.3 Estilo asertivo                               | 18  |
| 2.6 Sentimientos                                    | 19  |
| 2.6.1 Sentimientos negativos                        | 19  |
| 2.6.2 Sentimientos positivos                        | 19  |
| 2.7 Inteligencia emocional                          | 20  |
| 2.8 Asertividad                                     | 21  |

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 2.9 Empatía               | 22 |
| 2.10 Actitudes y conducta | 23 |
| 2.10.1 Agresividad        | 24 |
| 2.10.2 Delincuencia       | 26 |
| 2.11 Toma de decisiones   | 27 |
| 2.12 Adolescencia         | 28 |

### **Capítulo 3 Marco Metodológico**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 3.1 Método                          | 29 |
| 3.2 Tipo de investigación           | 30 |
| 3.3 Nivel de investigación          | 30 |
| 3.4 Pregunta de investigación       | 30 |
| 3.5 Hipótesis                       | 31 |
| 3.6 Variables                       | 31 |
| 3.7 Muestreo                        | 31 |
| 3.8 Sujetos de investigación        | 32 |
| 3.9 Instrumento de la investigación | 32 |
| 3.10 Procedimiento                  | 33 |

### **Capítulo 4 Presentación y Discusión de resultados**

|   |    |
|---|----|
| 4. 1 Presentación de resultados                                       | 34 |
| 4.1.1 Presentación de resultados comparativos por factores relevantes | 41 |
| 4.2 Discusión de resultados   | 43 |
| Conclusiones  | 46 |
| Recomendaciones   | 47 |
| Referencias   | 48 |
| Anexos  | 51 |

### **Lista de Gráficas**

|   |    |
|---|----|
| Gráfica No. 1 Factor 1  | 35 |
| Gráfica No. 2 Factor 2  | 36 |
| Gráfica No. 3 Factor 3  | 37 |
| Gráfica No. 4 Factor 4  | 38 |
| Gráfica No. 5 Factor 5  | 39 |
| Gráfica No. 6 Factor 6  | 40 |
| Gráfica No. 7 Habilidades Sociales de Comunicación                | 41 |
| Gráfica No. 8 Habilidades Sociales para el Manejo de Sentimientos | 42 |

### **Lista de Tablas**

|   |    |
|---|----|
| Tabla No. 1 Rangos utilizados por la escala de evaluación   | 34 |
| Tabla No. 2 Habilidades sociales básicas globales por nivel cualitativo                                 | 35 |
| Tabla No.3 Habilidades sociales de comunicación datos globales por nivel cualitativo                    | 36 |
| Tabla No.4 Habilidades sociales para el manejo de los sentimientos datos globales por nivel cualitativo | 37 |
| Tabla No.5 Habilidades sociales alternativas a la agresión datos globales por nivel cualitativo         | 39 |
| Tabla No. 6 Habilidades Sociales para Afrontar el Estrés datos globales por nivel cualitativo           | 40 |
| Tabla No. 7 Habilidades de Planeación y Toma de Decisiones datos globales por nivel cualitativo         | 41 |

## Resumen

Las habilidades sociales forman parte de la vida del ser humano, están presentes en cada momento, al entablar una conversación con más personas, en el instante de tomar decisiones según el contexto y la situación, en la capacidad para controlar los impulsos y las conductas agresivas que pueden suscitarse en determinados ambientes facilitan la interacción, abren puertas de trabajo e influyen en la conducta asertiva para ampliar el contexto social. Esta investigación busca responder a la siguiente pregunta ¿Qué habilidades sociales influyen en la comunicación de sentimientos en adolescentes de un Instituto por Cooperativa de Flores Costa Cuca, Quetzaltenango? Los jóvenes son estudiantes de primero básico de la sección A, de la jornada vespertina del establecimiento antes mencionado.

El estudio se realizó con 20 estudiantes de ambos sexos, comprendiendo entre las edades de 13 a 16 años, el método utilizado fue el cualitativo, por la recolección y análisis de datos que se obtuvieron y sirvieron para dar respuesta a la pregunta de investigación; el tipo de investigación fue de campo, ya que se realizó la aplicación de la herramienta utilizada en el ambiente directo en donde los sujetos de estudios se desenvolvían, siendo esta, el área escolar. El nivel elegido fue explicativo, para comprender el por qué ocurre el fenómeno de estudio antes planteado, con los resultados obtenidos de la aplicación de la Evaluación de Escala de Habilidades Sociales para Adolescentes, de María del Refugio Ríos Saldaña.

Se elaboró un análisis con el objetivo de identificar la comunicación de sentimientos en la población antes descrita, dando como resultados que al mantener un desempeño habilidoso en los factores importantes que son comunicación y manejo de sentimientos podrán tener mejoras significativas en las relaciones interpersonales, a los cuales los evaluados se destacaron dentro de los rangos que denomina la escala en normal. Una de las bases teóricas que influyó en esta investigación fue el manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales de E. Caballo (2007).

En el capítulo 1, se presentan los antecedentes de la investigación donde se describen cinco tesis entre ellas tres nacionales y dos internacionales, cada una con un enfoque distinto, pero lo que tienen en común es el tema sobre habilidades sociales, mostrando el impacto en el contexto donde fueron realizadas, todas ellas con antigüedad de 5 años para su valoración actual, dando más realce a la selección del tema de investigación.

En el capítulo 2, se visualiza el marco teórico de la investigación donde se especifican determinados conceptos sobre las habilidades sociales, así mismos se recurren a diferentes autores que ayudan a entender desde varios puntos de vista el tema seleccionado, además se encuentran otras variables que son importantes dentro del contenido elegido, la literatura se presenta de manera ordenada según la importancia y el impacto del tema central.

En el capítulo 3, se puede observar el marco contextual que contempla el método seleccionado el cual fue cualitativo, el tipo de investigación utilizado fue de campo, en un nivel explicativo para determinar y observar el ambiente directo en donde ocurre el fenómeno investigado, así mismo se involucran las variables que terminan de estructurar al tema de investigación y los sujetos de estudio, además se selecciona el instrumento que servirá para la recolección de datos.

En el capítulo 4, se logran obtener los resultados del instrumento utilizado en la investigación y se presentan de manera clara por medio de cuadros y gráficas, en niveles cualitativos como los determina la escala utilizada, asimismo se explican para su mayor interés, dentro de este capítulo se logra realizar una comparación en los evaluados separándolos entre sexo femenino y masculino, para conocer quienes tienen mayor habilidad en comunicación y manejo de sentimientos.

Al finalizar la investigación se muestran las conclusiones del estudio y las debidas referencias que especifican las bibliografías y todo el soporte teórico de donde se obtuvo la información necesaria para validar todo el proceso sistemático que se llevó a cabo, a su vez se presentan las recomendaciones que se realizan de acuerdo a las conclusiones que se obtuvieron esperando sean de beneficio para los lectores. Se adjuntan los anexos con la documentación de relevancia para la presente investigación.

## **Introducción**

Las habilidades sociales influyen de manera determinante en el comportamiento humano, se les considera parte esencial de la formación del carácter, de una inteligencia emocional estable, de la formación de empatía, asertividad, el manejo de emociones y la capacidad de respetar los derechos propios y de los demás. La práctica de las habilidades sociales interviene en la adaptación social, como bien se sabe las personas son seres adaptables, expuestas a vivir en sociedad.

El ámbito de la psicología es un campo muy amplio para investigaciones, más si se trata sobre la influencia del comportamiento humano, las habilidades sociales ayudan a mejorar la interacción, por medio de la comunicación como elemento fundamental, desarrollar conductas adaptativas de forma sociable y a la vez agradable, estas habilidades se pueden adquirir de manera lúdica, por medio de información, orientación y el entrenamiento en terapias grupales e individuales.

Un elemento que es indispensable para la adquisición y la práctica de estas habilidades sociales es la comunicación, el saber interactuar permite ampliar el círculo social en los ámbitos, familiar, laboral, escolar entre otros. Es por ello que esta investigación busca responder a la siguiente pregunta ¿Qué habilidades sociales influyen en la comunicación de sentimientos en adolescentes de un Instituto por Cooperativa de Flores costa Cuca, Quetzaltenango? Los jóvenes son estudiantes de primero básico de la sección A, de la jornada vespertina del establecimiento antes mencionado. Para esta investigación se utiliza la aplicación de la prueba estandarizada Escala las Habilidades Sociales para adolescentes de la autora María del Refugio Ríos Saldaña.

La razón por la que se considera esta investigación fue porque el tema de habilidades sociales está ligado a la inteligencia emocional que optimiza el aprendizaje para la vida, crea personalidad y forma carácter generando un desarrollo integral, personal, social y ético, adquiriendo auto control y empatía, a la vez promoviendo una educación pro social.

# Capítulo 1

## Marco referencial

### 1.1 Antecedentes

Realizar una comparación para conocer si existe una diferencia de habilidades sociales en adolescentes del área rural y el área urbana es un estudio significativo que puede demostrar las influencias positivas que se manejan dentro de cada contexto, este estudio contribuye como factor potencial a la investigación que se realiza ya que la población estudiada pertenece al área rural.

Ajú (2015) llevó a cabo un estudio sobre habilidades sociales en adolescentes que radican en el área rural y en el área urbana de San Juan Comalapa, Chimaltenango, con el cual se pudo determinar si existe una diferencia significativa en habilidades sociales cuando se comparan adolescentes de dos contextos distintos, el estudio se realizó con 160 adolescentes, 80 del área rural y 80 del área urbana, con edades entre 13 a 17 años, el instrumento utilizado fue la Escala de Habilidades Sociales de Gismero (2000). El estudio fue descriptivo-comparativo y la estadística empleada fue el punto Z, para identificar si existe o no una diferencia en las muestras abordadas, al finalizar el estudio se concluyó que efectivamente existe una diferencia significativa cuando se comparan adolescentes que radican en el área rural y el área urbana. Siendo evidente la población del área rural los que tienen mayor facilidad para expresar sentimientos y desacuerdos.

Las habilidades sociales sirven para mejorar las relaciones interpersonales, de manera significativa y entra en juego la comunicación asertiva, la capacidad para tomar decisiones, la empatía y demás, estos elementos generan una comunicación social no importando la edad.

Campos (2017) en la tesis titulada Empatía y Habilidades Sociales (estudio realizado con coordinadoras de grupos de mujeres de Iglesia de Dios Pentecostés de América Eben – Ezer de la cabecera departamental de Huehuetenango). Implicó cuestionar ¿Cuál es el nivel de empatía y habilidades sociales de las coordinadoras de grupos de mujeres? El estudio se realizó con 35 mujeres de diferentes culturas, comprendidas entre las edades de 30 a 65 años, todas activas en el

trabajo de la iglesia, los instrumentos que se utilizaron para medir la investigación fueron: el test de empatía afectiva y cognitiva TECA y el test de Escala de Habilidades Sociales EHS, la investigación fue de tipo cuantitativo con diseño descriptivo, con un método estadístico de las medidas aritméticas.

Al concluir este estudio se logró demostrar que el grupo de investigación posee más empatía en comparación con las habilidades sociales donde se tiene un nivel menor. Es importante tomar en cuenta de qué manera impulsar y promover las habilidades sociales en adolescentes, una idea innovadora es el arte que no solo ayudará a mantener ocupadas las mentes de los jóvenes, sino que contribuirá al desarrollo promoviendo estas habilidades de manera lúdica y atractiva.

López (2017) realizó un estudio con el tema Habilidades Sociales de los estudiantes de secundaria que participan en el taller de teatro en un colegio privado de secundaria de la ciudad de Guatemala. Dicha investigación fue determinar las habilidades sociales de los estudiantes de secundaria que participan en el taller de teatro del Liceo Javier. La investigación se llevó a cabo con 52 estudiantes de la jornada matutina y jornada vespertina, que se encontraban inscritos en el taller de Teatro Javier, fueron de ambos géneros comprendidos entre 13 y 17 años.

Para conocer las habilidades sociales de los estudiantes se aplicó la Escala Habilidades Sociales de Gismero (2000). La investigación fue descriptiva de tipo cuantitativa, para el cálculo del instrumento se realizaron medidas de tendencia central. Por lo tanto, los resultados revelaron que los sujetos encuestados que pertenecen al taller de teatro mostraron un nivel de habilidad social Promedio, por lo que pertenecer a grupos artísticos de este tipo podría ser una herramienta para el desarrollo de habilidades sociales.

Poder elaborar un programa sobre habilidades sociales con adolescentes es un desafío, sobre todo porque esta población es más vulnerable por la búsqueda de identidad que se manifiesta en esta etapa, pero al desarrollar estas habilidades sociales de manera lúdica y atractiva serán beneficiosas para quienes participen.

Torres (2014) de la universidad de Granada llevó a cabo un estudio llamado “Las habilidades sociales. Un programa de intervención en Educación Secundaria Obligatoria” en el año 2014, donde se comprende una investigación sobre déficit en habilidades sociales en adolescentes escolares y poder así crear un programa de intervención ajustado a las necesidades detectadas. Para esta investigación se utilizó una muestra de 81 alumnos entre 12 a 17 años de un instituto de provincia de la ciudad de Córdoba, se emplearon dos instrumentos diferentes para realizar la investigación mixta, uno de ellos fue de tipo cuantitativo: La escala de habilidades sociales EHS de Gismero (2000) y otro de tipo cualitativo que fue una entrevista realizada al profesor; los resultados de esta investigación fueron que los estudiantes poseen buenas relaciones, son espontáneos y directos, aunque algunos son más tímidos y no tienen la capacidad para relacionarse.

Carrillo (2015) indicó en una tesis doctoral con el tema “validación de un programa lúdico para la mejora de las habilidades sociales en niños de 9 a 12 años” Los participantes en este estudio fueron 112 estudiantes 65 niños y 47 niñas procedentes de cuarto, quinto y sexto grado de educación primaria. Para medir las habilidades sociales y la ansiedad social infantil, se utilizó una combinación de tres instrumentos y dos fuentes distintas de información (profesorado y el propio sujeto) los cuestionarios aplicados fueron: La escala del comportamiento asertivo para niños (Children’s Assertive Behavior Scale, CABS; Wood, Michelson y Flynn 1978). La escala de conducta asertiva del niño para maestros (Teacher’s Rating of Children’s Assertive Behavior, TRCABS; Wood et al. 1978) y El cuestionario de interacción social para niños (CISSO-NIII). En este estudio se pudo comprobar la eficacia del programa JAHSO para mejorar las habilidades sociales (principalmente comportamientos asertivo, agresivo y pasivo) en los alumnos seleccionados, por su baja habilidad social.

El estudio se llevó a cabo en cuatro fases: evaluación pre-intervención, intervención, evaluación pos-intervención y seguimiento, con una metodología cuantitativa. Los resultados del estudio fueron los esperados según se planteó la hipótesis inicial sobresaliendo los efectos del programa JAHSO sobre grupo experimental mostrando comportamientos más asertivos, disminuyendo los comportamientos no asertivos y la ansiedad social después del programa. Esas mejoras en los

comportamientos sociales son percibidas tanto desde el punto de vista de los propios alumnos, como de la perspectiva de los maestros participantes en el estudio.

## 1.2 Planteamiento del problema

Cuando se inicia la etapa de la adolescencia se desarrollan muchos cambios tanto positivos como negativos, la comunicación con sus iguales se va disminuyendo poco a poco y esto hace que los adolescentes se alejen de los ámbitos con mayor influencia positiva, aprendiendo comportamientos inadecuados, con persona inadecuadas y dejando a un lado la asertividad y la empatía que sin duda alguna son fuentes importantes de las relaciones interpersonales.

La consecuencia de la poca práctica de habilidades sociales se ve reflejada en la falta de control en el manejo de los sentimientos, las conductas agresivas, aspectos pequeños como el no saludar, el deterioro de interactuar amablemente con compañeros, pueden provocar alteraciones emocionales y psicológicas. Es por ello que este estudio hace referencia en identificar qué habilidades sociales influyen en la comunicación de sentimientos, en un grupo de alumnos de primero básico de un Instituto por Cooperativa, con el fin de darles pautas para que tomen en cuenta qué habilidades poder adquirir en su desarrollo interpersonal.

En la adolescencia se contempla una serie de situaciones que pueden llegar a ser críticas para los individuos jóvenes como la búsqueda de su identidad. Por esta razón la inclinación hacia el título de la tesis aplicado a esta población, para tener conocimiento sobre qué son las habilidades sociales, como se pueden desarrollar, qué consecuencias hay en no practicarlas, que ventajas se obtienen de ellas, tomando en cuenta que uno de los elementos fundamentales de las habilidades sociales es la comunicación asertiva, pues si se logra comunicar de manera asertiva lo que se desea, se puede solucionar cualquier tipo de situación.

### 1.3 Justificación del estudio

El tema de la comunicación y habilidades sociales es de suma importancia porque permite mejorar autoestima, tomar consciencia en la toma de decisiones, formar líderes dentro de la clase, desarrollo de un crecimiento personal y ampliar las amistades con sus iguales. El ser humano es un individuo sociable y adaptable a contextos, a situaciones que se presenten y las habilidades sociales contribuyen a que esta adaptabilidad sea menos difícil, por lo tanto, una persona que manifieste la adquisición de habilidades sociales será una persona con resiliencia, capaz de afrontar situaciones difíciles, por esa razón se eligió a los sujetos de estudio, en la etapa de la adolescencia, ya que estas habilidades son necesarias en la comunicación de sentimientos. Las habilidades sociales, la comunicación, los sentimientos son temas antiguos que están tomando realce en la actualidad, porque la interacción con otras personas está siendo decadente, el incrementar la asertividad en sus relaciones interpersonales, podrá evitar posibles conductas disruptivas en modalidades verbal y/o física.

### 1.4 Pregunta de investigación

¿Qué habilidades sociales influyen en la comunicación de sentimientos en adolescentes de un instituto por Cooperativa de Flores Costa Cuca, Quetzaltenango?

### 1.5 Objetivos

#### 1.5.1 Objetivo general

Identificar el nivel de comunicación de los sentimientos en adolescentes por medio de la aplicación de la prueba de Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para Adolescentes EEHSA.

### 1.5.2 Objetivos específicos

- Investigar la influencia de las habilidades sociales para la comunicación en adolescentes.
- Establecer la relación entre la comunicación y el manejo de sentimientos.
- Determinar el grado de asertividad para la toma de decisiones en adolescentes.
- Evaluar si existe empatía en la comunicación de sentimientos en adolescentes.

### 1.6 Alcances y límites

Como alcances de esta investigación se pretende:

- Identificar qué habilidades sociales influyen en la comunicación de sentimientos en estudiantes de primero básico entre edades de 13 a 16 años.
- Conocer el rango de comunicación para el manejo de sentimientos que tienen los adolescentes indicado por la herramienta utilizada.
- Comparar a la población elegida entre géneros masculino y femenino para identificar el grado de habilidades sociales que poseen.
- Identificar las habilidades sociales en donde tengan déficit los evaluados.
- Que los evaluados identifiquen las habilidades sociales que poseen y los contextos en donde los manifiestan y ante quienes se da la interacción.

Dentro de los límites de esta investigación se encuentran:

- La investigación se llevará a cabo con 20 sujetos de estudio entre género masculino y femenino.
- Las edades comprendidas de los sujetos de estudio están entre 13 a 16 años.
- Estudiantes de primero básico de un Instituto por Cooperativa, de la jornada vespertina, ubicado en una aldea del municipio de Flores Costa Cuca, Quetzaltenango.
- Con temática: Aplicación de la prueba de Escala de Habilidades Sociales para Adolescentes, con el objetivo de identificar la comunicación de los sentimientos en adolescentes del establecimiento antes mencionado.

- El estudio se realizará en un periodo de 7 meses, iniciando en el mes de abril y culminando en el mes de octubre de 2019.

## **Capítulo 2**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Habilidades Sociales**

##### **2.1.1 Definición**

Habilidades sociales son todas aquellas acciones asertivas realizadas de manera adecuada por las personas en sus diferentes etapas, niños, adolescentes y adultos, talentos que se desarrollan en el transcurso de la vida, se toma en cuenta el ambiente en donde se emiten porque es parte fundamental en la adquisición de estas y si este cambia, las habilidades cambian también.

“No hay datos definitivos sobre cómo y cuándo se aprenden las HHSS, pero la niñez es sin duda un periodo crítico” (Caballo, 2007, p. 9). Cada persona nace con capacidades esenciales, muchas veces desarrolladas porque la situación lo amerita, se ven forzadas a ser adquiridas por los contextos o las personas que están alrededor, en cierto punto la familia contribuye a que se adquieran o se descubran este tipo de habilidades, es importante indicar que no solo los actos significativos forman parte de ellas, las cosas sencillas, como: saludar, pedir permiso, un favor, entre otros. Cada aspecto antes mencionado toma tiempo para que los niños lo obtengan, pero al poder sembrar estos talentos desde esta etapa es primordial en la vida futura de cada individuo.

Según Ortego, López y Álvarez, (s.f.) indican que: “Es difícil definir un concepto sobre habilidades sociales por dos razones; se manifiestan conductas diversas y dependen de un contexto social variado y modificable” (p. 3).

Hablar de habilidades sociales es traer consigo el comportamiento humano y su estilo de vida, cada individuo aprende de diferente manera, según su capacidad y por medio de las experiencias vividas. Influyen también de manera determinante los individuos y el ambiente en donde ocurran estas

acciones sociales, las personas son seres adaptables siendo esta una ventaja para los diversos contextos del diario vivir.

Meichenbaum, Butler y Grudson (1981) citados por Caballo (2007) afirman:

Que es imposible desarrollar una definición consistente de competencia social puesto que esta es parcialmente dependiente del contexto cambiante. La habilidad social debe considerarse dentro de un marco cultural determinado y los patrones de comunicación varían ampliamente entre culturas y de una misma cultura dependiendo de factores tales como la edad, el sexo, la clase social y la educación. (pp. 3-4)

La comunicación es un elemento fundamental de las habilidades sociales, por este medio se inicia una conversación con otra persona, se logra comunicar lo que se desea exteriorizar, además si se agrega el uso de asertividad se adquiere respeto y admiración ante los demás, esto varía según la forma de crianza de cada individuo, si es formado por medio de valores y principios será más fácil el desarrollar las habilidades sociales y por ende la comunicación asertiva.

La cultura también se ve involucrada en la formación de las habilidades sociales, se puede pensar que un individuo no tiene la habilidad de comunicación porque no expresa sus sentimientos, lo que piensa o sus incomodidades, o puede ocurrir lo contrario, sin embargo, puede ser culturalmente su estilo de vida o de interacción con los demás, su formación en el hogar y la manera que la vida le ha enseñado.

Caballo (2007) sostiene que no puede haber una manera correcta, universal de comportarse, si no una serie de enfoques que pueden variar de acuerdo al individuo, ejemplo: dos personas pueden comportarse de manera distinta en la misma situación.

Cada individuo es único e incomparable con otro, se expresa y manifiesta su sentir según su valía personal y su educación, las relaciones interpersonales se establecerán sin dificultades si este logra mantener un equilibrio integrado, adquirido y formado desde su núcleo familiar. Para tener claro

las habilidades sociales son aprendidas en el ser humano por medio de la enseñanza, realizadas por la práctica y cambiantes por el entorno social en que las personas se desenvuelvan, por ello es importante la adquisición y ejecución de estas.

Ríos Saldaña (2014) expresa que: “Una característica común a la mayoría de las definiciones de habilidades sociales es la introducción de los conceptos de “expresión” y/o “refuerzo”. La gente tiene que expresar sus sentimientos, el qué expresar, cómo hacerlo y cuándo hacerlo” (p. 16). Se entiende por expresión todo lo que se quiera decir, como ya se ha mencionado con anterioridad se puede realizar de diversas maneras, hablando, escribiendo, actuando, haciendo entre otros, por medio del refuerzo se logra que la expresión se haga de manera positiva o negativa, porque existen clases de refuerzos y en cada uno influye el contexto en el que se desenvuelva.

Caballo (2007) afirma: “Una adecuada conceptualización de la conducta socialmente habilidosa implica la conceptualización de tres componentes de la habilidad social: una dimensión conductual (tipo de habilidad), una dimensión personal (las variables cognitivas) y una dimensión situacional (el contexto ambiental)” (p. 7).

Contemplando los tres componentes indicados por Caballo, es necesario que cada persona tome conciencia sobre sus actitudes y su comportamiento, porque será el principal factor observado del cual se hablará, si se actúa mal o de manera inadecuada así será la forma en la que se percibirá en el exterior, sin embargo, las acciones correctas forman parte de elogios de manera interpersonal e intrapersonal.

Percibir el exterior forma parte de la organización cognitiva, es cambiante, adaptable y si esta se ha formado con base en la inteligencia emocional será recurrente al desarrollo de habilidades sociales certeras. Cada individuo observa y analiza de manera diferente por eso la cognición es voluble porque lo que una persona ve otra puede no hacerlo. El ser humano aumenta su autoestima por medio de acciones positivas y estas a su vez traen consigo una serie de aprobaciones recurrentes que forman parte de las habilidades sociales.

## 2.2 Elementos componentes de la habilidad social

Cada individuo nace con un sistema incluido de componentes, tienden a ser agrupados para un mejor contacto social, desde los gestos, la articulación de las palabras y la selección de ellas, el contacto físico, entre otros. Elementos que son expuestos y vuelven transparente a las personas sin disimulación alguna, por ejemplo: la vergüenza no se puede ocultar de la expresión facial, al igual que el enojo y la alegría.

De acuerdo con Caballo (2007) “los componentes (mirada, gestos, etc.) y los procesos (tomar la palabra, escoger la ocasión apropiada, etc.) operan de una manera presumiblemente integrada en un individuo habilidoso” (p. 23).

Todos los elementos que conforman las habilidades sociales, son adquiridos desde un periodo temprano, en este caso se toma en cuenta la etapa de la infancia, que es en ella en donde se inicia el primer contacto con el exterior. Desde que nace una persona se comunica por medio del llanto, a través de su crecimiento desarrollan otros medios de comunicación, como las expresiones faciales, el contacto físico, la forma de comportarse y la manera escrita.

Rosales Jiménez (2013) expresa: “La comunicación humana interpersonal (cara a cara) está formada por dos tipos de comunicación: comunicación verbal y comunicación no verbal” (p. 11). La comunicación verbal es aquella donde se hace mayor uso de la palabra, se expresa a través de diálogos, interacciones, entre otros, mientras que la comunicación no verbal es la que se da por medio de gestos, movimientos corporales, miradas y más. Por ello se indica que todo ser humano es sociable utilizando uno u otro tipo de comunicación logra expresarse ante los demás.

Dentro de toda manifestación humana existe un impulso que hace efectuar una conducta determinada, esta trae consigo el por qué se realiza, provocando una respuesta ya sea positiva o negativa en el individuo a quien se le expresa y según sea la respuesta será el refuerzo o la recompensa que se tenga.

Ríos Saldaña (2014) menciona:

Los elementos básicos de los procesos de aprendizaje son cuatro: 1) “impulso” que motiva la aparición de la conducta; 2) “los indicios” o estímulos que dirigen la conducta; 3) las “respuestas” o conducta manifiesta, y 4) “el refuerzo-recompensa” que conduce la intensidad de los estímulos cuando el sujeto emite la respuesta adecuada y logra su meta.

(p. 14)

Caballo (2007) indica que: “El hacer contacto ocular con otra persona es normalmente una señal de implicación, mientras que el desviar la mirada significa un deseo de querer evitar el contacto” (p. 28). El contacto visual es una manifestación de aprobación, de estar cómodo e interesado en la conversación con otra persona por lo que toda la atención se centra en ella y la ausencia de este es considerada como una evitación, el poder ocultar lo que no se desea expresar, los ojos son una entrada hacia el interior del alma y hacen a la persona vulnerable al momento de ocultar o sostener la vista.

Rosales Jiménez (2013) afirma: “Una parte de la comunicación no verbal es innata que se aprende por imitación de códigos socialmente establecidos, postura, miradas, forma de vestir etc. Proporcionan información y transmiten un mensaje a la otra persona” (p. 13).

De acuerdo con Rosales (2013) la comunicación verbal en ocasiones determinadas esta fuera del control humano, porque se dan de manera espontánea y no se logran frenar como las expresiones negativas de enfado y disconformidad o las expresiones positivas como la sorpresa y la felicidad, no se ocultan del rostro y de las miradas. El contacto corporal proporciona un acercamiento afectivo dentro de las relaciones interpersonales produciendo una extensión en las mismas, por ejemplo: el estrecharse las manos, saludar de beso o con una palmada se puede manifestar el contacto, es importante indicar que la educación es elemento fundamental de toda acción.

“...El atractivo físico es aquello que mejor representa el propio concepto del ideal sobre la apariencia y que proporciona el mayor placer a los sentidos (Hatfield y Sprecher 1986)” (Caballo, 2007, p. 58).

Dentro del atractivo físico se encuentran variables que determinan las capacidades de la persona para poder obtenerlo, entre ellas se menciona el estatus económico, social, la edad y el contexto en el que viva, situaciones que van cambiando a lo largo del tiempo. Si bien el atractivo físico de una persona puede ayudar a ampliar las relaciones interpersonales, otro factor que no puede faltar en la interacción social es la comunicación que es el elemento fundamental e indispensable para toda actividad humana.

Caballo (2007) indica

La mayoría de la interacción social se vale de la conversación, que consiste normalmente en la mezcla de solución de problemas y transmisión de la información, por una parte y el mantenimiento de las relaciones sociales y el disfrute de la interacción con los demás por otra. Existen grandes diferencias en la habilidad de los individuos para utilizar el lenguaje, habilidad que se relaciona principalmente con la inteligencia, la educación el entrenamiento y la clase social. (p. 73).

### 2.3 Tipos de habilidades sociales

El individuo es un ser cambiante y adaptable a diferentes situaciones, con poder de desarrollar habilidades y capacidades necesarias si ha si lo desea. Entablar una conversación, expresar sentimientos, tomar decisiones entre otros, son capacidades que el ser humano adquiere a lo largo de la vida, a través de la experiencia y su educación, porque son habilidades importantes que sirven para mejorar como persona.

Lazarus, 1973 (citado por Ortego et al., [s.f.]) "... indicó cuatro capacidades: decir "no," pedir favores y hacer peticiones, expresar sentimientos positivos y negativos e iniciar, mantener y terminar conversaciones" (p. 8). En la actualidad se debe poner más en práctica estas habilidades añadiendo elementos que las fortalecerán, como el saber escuchar, saludar y disculparse, siendo estos componentes iniciales básicos para el desarrollo de las habilidades sociales, si estos factores se emplearan desde la infancia no habría descontento social en cuanto a la educación formada en principios y valores.

"...Las dimensiones conductuales más aceptadas en la actualidad (Pérez-Santamarina 1999)" (Ortego, et al, [s f] p. 8).

Son las siguientes:

- Escuchar.
- Saludar, presentarse y despedirse.
- Hacer y rechazar peticiones.
- Defender los derechos.
- Expresar y defender las opiniones, incluido el desacuerdo.
- Afrontar las críticas.
- Formular y rechazar peticiones (oposición asertiva).
- Expresar amor agrado y afecto.
- Expresar justificadamente molestias, desagrado o enfado.
- Cooperar y compartir.
- Solucionar conflictos.
- Hablar en público.

Cada una de estas capacidades ya citadas contiene habilidades sociales, de manera verbal y no verbal como se mencionaba en el tema anterior, ya que forman parte de los elementos fundamentales para la práctica y adquisición de estas.

Por otra parte, el autor Rosales Jiménez (2013) expresa:

Se pueden encontrar cuatro habilidades sociales que son: cognitivas, en donde intervienen los aspectos psicológicos; lo que se piensa, emocionales; manifestación de diversas emociones, lo que se siente, instrumentales; habilidades que tienen una utilidad, lo que se hace, comunicativas; interviene la comunicación; lo que se dice. (p. 34)

Comprendiendo la aseveración anterior cada individuo desarrolla habilidades sociales diferentes, porque no todos son iguales, algunas personas son más comunicativas que otras, piensan de manera distinta sobre situaciones determinadas según sea su forma de crianza y hay quienes son más expresivos que otros, pero esto no significa que no sean individuos habilidosos sino, que tienen las habilidades sociales y las manifiestan de manera distinta lo cual es aceptable y se debe respetar.

## 2.4 Comunicación

La comunicación es la manera inherente de expresar lo que se siente, los humanos jamás se dejan de comunicar, hasta los silencios son tomados como formas de expresión.

Lucía, Arranz y Aguado (2008) expresan que: “En todos los momentos de la vida personal y profesional nos comunicamos, estemos o no hablando pues todas nuestras acciones comunican algo” (p. 8).

Es importante resaltar como se interrelacionan cada uno de los temas, porque para desarrollar habilidades sociales se debe primero adquirir un buen modelo comunicativo y esto se va a lograr desde la infancia porque es la etapa primordial del ser humano. Existen elementos que forman parte de la comunicación de manera determinante porque se debe tomar en cuenta que hay personas que

dan el mensaje y otras que lo reciben y en su intercambio pueden ocurrir barreras que intervengan en el buen entendimiento de lo que se quiere decir, como lo es el ruido, las malas interpretaciones, la dificultad de entendimiento y hasta la diversidad de idiomas y contextos.

Lucía, Arranz y Aguado (2008) menciona: “La comunicación es la transmisión de información (mensaje) de un emisor a un receptor, a través de un medio (canal) para conseguir un objetivo concreto” (p. 12).

En la actualidad se ven disminuidas las maneras adecuadas de comunicarse, los jóvenes de hoy han implementado una serie de códigos gestuales pocos convincentes y apropiados para la comunicación, produciendo incomodidades en los adultos mayores a quienes se les dificulta adaptarse a esta nueva era. Se puede mencionar que el uso de la tecnología y las redes sociales forman parte de los canales de comunicación más actualizados y están tomando una superioridad sobre la interacción cara a cara, este indicador puede tomarse como ventaja o desventaja según sea el uso que se le dé.

Josep (2009) afirma que “El fenómeno de las redes sociales en internet, cada vez más popular aporta interesantes indicadores de participación social y de influencia colectiva” (p. 2)

## 2.5 Habilidades básicas que mejoran la comunicación

Poder adquirir buenas relaciones interpersonales depende mucho de la capacidad de comunicación que se tenga, el saber expresarse mantiene al individuo en una interacción constante con su medio, lo que indica que también es indispensable ya que los seres humanos son seres sociales.

“Las estrategias que necesitamos para afrontar nuestras relaciones interpersonales de forma eficaz y satisfactoria se denominan habilidades sociales” (De la Cerda, 2010, p. 1). Existen diversos tipos de comunicación, que se proyectan en un sistema educativo desde casa, como bien se ha dicho todo inicia desde el núcleo familiar, los aprendizajes por medio del modelado se ven reflejados en los estilos comunicativos y los más relevantes que contribuyen a un buen entendimiento son los

expuestos por la autora De la Cerda que contienen una información bien explícita de su contenido y descripción.

### 2.5.1 Estilo inhibido

De la Cerda (2010) comenta que:

Se denomina también pasivo, no asertivo o inseguro. La persona que adopta este estilo de comunicación inhibido no expresa correctamente sus sentimientos, ni pensamientos. Consiste en callar a pesar de que moleste la actuación de los otros, en dejar de intervenir cuando gustaría hacerlo o mostrarse inseguros o temerosos. De forma observable este estilo de comunicación suele caracterizarse por:

- Expresión abatida y preocupada.
- Evitación de la mirada, ojos hacia abajo, labios temblorosos, etc.
- Movimientos corporales nerviosos o inadecuados. (p. 1)

Este estilo de comunicación es utilizado por personas que no se hacen escuchar, prefieren callar ante las atrocidades de otras personas ya sea por miedo, vergüenza o al no tener la habilidad de comunicación para expresar lo que desean. Es una manera poco favorable de actuar, no es recomendable se es vulnerable a que los derechos y la integridad sea dañada emocional y físicamente.

### 2.5.2 Estilo agresivo

De la Cerda (2010) explica que:

En este estilo de interacción donde se sacrifica la relación o autoestima de otros con tal de salvaguardar la propia autoestima. La persona que se comunica de una forma agresiva dice lo que piensa, siente y opina sin respetar a los otros, intentando conseguir lo que quiere al precio

que sea, en estos casos se utiliza el sarcasmo, las amenazas, la intimidación o la violencia verbal o física. Se caracteriza por la defensa de sus derechos y opiniones sin respetar el derecho de los demás a ser respetados. El estilo de comunicación agresivo genera fuertes conflictos en las relaciones interpersonales.

Y se caracteriza por:

- Gestos, tonos de voz y expresiones verbales impositivas.
- Habla fluida y rápida sin pausas (no hay silencios).
- Mirar al interlocutor fijamente y con furia.
- No respeta las distancias. (p. 2)

El solo pensar en las consecuencias que produce el ejercer un estilo comunicativo agresivo es tóxico, una persona agresiva es dañina de manera personal como para la sociedad y su contexto, es interesante conocer los aspectos que conlleva esta manera de comunicación, porque ayuda a identificar a este tipo de personas y poder alejarse de ellas.

### 2.5.3 Estilo asertivo

De la Cerda (2010) indica que:

Consiste en autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular ni manipular a los demás. Una persona asertiva evitará el conflicto, aunque otros lo busquen, y aun así defenderá y posiblemente hará prevalecer su punto de vista sobre el asunto que se está tratando.

De forma observable la conducta asertiva se caracteriza por:

- Contacto ocular relajado y atento.

- Volumen de voz conversacional.
- Habla fluida sin vacilaciones o muletillas.
- Mensajes claros y directos, en primera persona: “pienso”, “siento”, “quiero”, etc.
- Postura erguida y gestos firmes. (p. 2)

A veces no tiene como resultado la ausencia del conflicto, pero como recompensa se resuelven los problemas de inmediato, minimiza la probabilidad de futuros problemas y se facilitan las relaciones. Este estilo comunicativo es el adecuado y el que se debería fomentar en los niños por medio del ejemplo, de los padres, maestros y personas adultas para darle a la sociedad individuos de bien, formados en principios y valores, expandiendo las relaciones interpersonales.

## 2.6 Sentimientos

Todas las personas por naturaleza poseen sentimientos, son parte esencial del estado afectivo, suele estar relacionado con situaciones externas e internas, cada uno las hace propias y se manifiestan de manera cambiante, pueden estar influenciadas por circunstancias positivas o negativas, según sea la percepción y la expresión individual. “Los sentimientos abarcan amor, odio, agrado, desagrado y sentimientos similares” (Morris y Maisto, 2009, p. 599).

### 2.6.1 Sentimientos negativos

Son todos aquellos sentimientos que conducen a la persona a tener pensamientos e ideas irracionales, indicando un comportamiento inadecuado en el individuo. Dentro de estos sentimientos se pueden mencionar: ira, rencor, resentimiento, ansiedad, envidia, venganza entre otros. Se ponen de manifiesto al no tener una orientación adecuada del manejo de estos.

## 2.6.2 Sentimientos positivos

Las personas que desarrollan adecuadamente los sentimientos, positivos suelen ser más habilidosas en cuanto a la comunicación interpersonal, tienden a ser asertivas, a generar empatía con sus iguales y sobre todo al buen manejo de su conducta. Dentro de los sentimientos positivos que ayudan a desarrollar las habilidades sociales y de comunicación están: entusiasmo, alegría, optimismo, gratitud, respeto, amistad, compañerismo, la solidaridad entre otros. Si cada individuo generara un sentimiento positivo o modificara un sentimiento negativo por uno positivo sería más fácil desarrollar habilidades sociales y se tuviera más éxito en la vida cotidiana.

## 2.7 Inteligencia emocional

Se puede considerar la inteligencia emocional como la capacidad de comprender los sentimientos de las demás personas, las situaciones por las que están pasando, así como las propias, de igual manera se determina como una habilidad social porque se mantiene un manejo y control de los sentimientos en determinadas circunstancias.

“...Reconocían el valor esencial de ciertos componentes denominados “no cognitivos”, es decir factores afectivos, emocionales, personales y sociales que predecían nuestras habilidades de adaptación y éxito en la vida (Molero, Saiz y Esteban 1998)” (Extremera y Fernández, 2003, p. 3). La inteligencia emocional ayuda a mantener un equilibrio entre la forma de actuar y el pensamiento, existen personas que dicen lo que piensan sin tomar conciencia de los daños emocionales que pueden causar a otra persona, es por ello que la inteligencia emocional forma parte de las habilidades sociales, es una manera de interacción social adecuada en donde se ponen de manifiesto los valores enfocados en tolerancia y respeto hacia los demás.

De acuerdo con Extremera y Fernández (2003):

En su concepción de IE incluye un conjunto de atributos de personalidad (por ejemplo, auto conciencia, control de impulsos, manejo de estrés, etc.), rasgos motivacionales (por

ejemplo, auto motivación) o áreas comportamentales (por ejemplo, manejo de las relaciones interpersonales) que acaparan así todas las áreas de psicología dejando de ser a nuestro parecer, un modelo explicativo coherente general. (p. 5)

Dentro de la cita anterior se puede observar que involucra otra parte esencial del ser humano que es la personalidad, ya que cada uno nace con una predisposición genética que se llama temperamento el cual no es cambiante y otra llamada carácter que puede ser moldeable y estos dos componentes forman la personalidad.

La adquisición de la inteligencia emocional debería ser una base para la vida, sirve para afrontar de manera adecuada los posibles conflictos, ayuda a mantener la estabilidad emocional y conductual de las personas. Con inteligencia emocional se buscan soluciones y abre paso al intercambio asertivo de comunicación interpersonal. Al igual que cada habilidad que se adquiere deber ser implementada desde una edad temprana, para que al cambiar a otra etapa se vea reflejada la conciencia, asertividad y empatía que son fundamentales para la práctica dentro de la inteligencia emocional.

## 2.8 Asertividad

La manera correcta de comunicar o expresar lo que se desea, para evitar lastimar a las personas que están alrededor se conoce como asertividad, este término se debe desarrollar o adquirir desde pequeño, porque va de la mano con la inteligencia emocional, sin descartar que ambos conceptos son básicos dentro de las habilidades sociales.

“...Para ser asertivo se necesita aceptarse y valorarse, respetar a los demás, permanecer firmes en las propias opiniones, comunicar con claridad y directamente en lugar y momento adecuados y de forma apropiada lo que se quiere o necesita decir (Pick y Vargas 1990)” (Gaeta y Galvanovskis, 2009, p. 405).

La autoestima y el auto-concepto son elementos que forma parte de la asertividad, cuando un individuo mantiene niveles moderados o altos sobre estos conceptos es más propenso a actuar de manera adecuada, a expresar ideas, pensamientos y sentimientos sin dañar emocional ni físicamente a los demás, se puede decir que las relaciones interpersonales son mejores y la relación consigo mismo es buena, porque como piensa, siente y actúa. Dentro de la asertividad se toma un equilibrio entre el control y el afecto, el saber expresarse respetando la opinión de los demás, sin dañarlos de manera inconsciente, porque la persona asertiva está consciente de cada palabra y acción que realice, toma la capacidad para analizar antes de actuar.

“...Asertividad es lo mismo que la autoestima, o al menos un componente de la misma (Rodríguez y Serralde, 1991)” (Gaeta y Galvanovskis, 2009, p. 404). Si una persona se siente bien consigo misma su actitud frente a los demás será de bienestar, mantendrá una relación constante con su entorno, al recibir y dar elogios elevará los niveles de autoestima manifestando una conducta asertiva, que ayudará al bienestar emocional y respetando a quienes lo rodean.

## 2.9 Empatía

La empatía es la capacidad que se fomenta en los seres humanos para comprender y entender los sentimientos y las emociones de las personas que están a su alrededor, para poder desarrollarla es necesario que el individuo tenga conciencia de eventos y circunstancias por los cuales se está pasando. Se puede empatizar en momentos difíciles como en algún tipo de duelo, (pérdida de trabajo, un ser querido, divorcio otros) en momentos de alegría (nacimiento de un bebé, cumpleaños, bodas, otros).

La empatía al igual que los demás elementos que forman parte de las habilidades sociales es aprendida y depende mucho de la manera y el contexto en el que se haya vivido. Es indispensable indicar que si se instruye desde una edad temprana acompañada de inteligencia emocional se obtendrá en el futuro un individuo capaz y emocionalmente estable para la sociedad.

Cholíz y Gómez (2002) indican que “Se puede distinguir tres cualidades notorias, la capacidad para comprender a los demás, ser capaces de producir un estado afectivo que sintonicen con el que sienten y ejecutar conductas apropiadas” (p. 24). La empatía es una capacidad más que una habilidad, de acuerdo con los autores Cholíz y Gómez, porque una persona empática no se quedará tranquila sabiendo que puede ayudar a quien lo necesita, realizando acciones pro-sociales, al establecer un ambiente afectivo se logra producir labores productivas en beneficio de la sociedad.

Cholíz y Gómez (2002) afirman que “La empatía se distingue de la simpatía en el hecho de que se generan efectos congruentes, con lo de los demás incluso cualitativamente similares” (p. 25).

La simpatía y empatía puede confundirse, sin embargo, de acuerdo con los autores antes citados hay un espacio de diferencia entre ambos términos, la simpatía es la habilidad de interactuar con otra persona, se conoce de manera coloquial caer bien y tomar reconocimiento de esa habilidad, en cambio la empatía es la capacidad de comprender la situación afectiva y cognitiva de la otra persona su realidad y los procesos por los cuales pueda estar pasando.

“...Una vez que se ha desarrollado la capacidad para empatizar, será una de las variables principales que favorezcan la conducta prosocial e inhiban las conductas agresivas, interaccionando de esta manera con el resto de factores situacionales y cognitivos implicados (Bandura 1999)” (Cholíz y Gómez, 2002, p. 25).

Mientras se aumente la capacidad de empatizar con las demás personas es más probable que se reduzcan las conductas agresivas y se promuevan conductas asertivas, para el mejoramiento en el contacto humano, modificando de manera positiva la comunicación y la actitud, para el bienestar de la sociedad. En la actualidad la sociedad necesita más personas empáticas, para poder disminuir conductas desadaptativas que a su vez generan agresividad, si se tomará en cuenta que la adquisición de esta capacidad desde niños puede hacer que seres humanos sociables sean beneficiosos, no solo de manera personal, sino integral.

## 2.10 Actitudes y conducta

“Una actitud es una organización relativamente estable de creencias evaluativas, sentimientos y tendencias de la conducta hacia el objeto” (Morris y Maisto, 2009, p. 599).

Se deben tomar en cuenta tres aspectos fundamentales en una actitud, las creencias, los sentimientos y la conducta, de acuerdo con como sea la perspectiva personal, así será la actitud que se tome ante determinada situación o ante cualquier persona. Si se encuentra en una actividad social como un evento de belleza, se elige a apoyar a una aspirante, se tomaría en cuenta la capacidad que la persona tenga para poder identificarse con ella, si se establece un clic y llena expectativas, por medio de la manera en la que se desenvuelve, entran en juego las creencias y sentimientos del espectador, será en este momento donde deberá tomar la decisión de apoyarla o no.

“Las tendencias de conducta se refieren a nuestras inclinaciones para actuar de cierta manera hacia el objeto, aproximarnos a él, evitarlo etcétera” (Morris y Maisto, 2009, p. 599). Los tres aspectos mencionados están relacionados entre sí al hablar sobre la actitud, no se puede sentir sin tener una idea o creencia de una situación o persona, no se puede adoptar un comportamiento sin antes tener sentimientos sobre alguien, algo o una situación. Es por los sentimientos y las acciones que se logran expresar las actitudes positivas o negativas, nadie está libre de sentir amor u odio, de preocuparse o sentir calma, que son emociones más recurrentes y por eso la inclinación de la actitud y la diferencia al actuar.

La conducta está ligada a la acción, es aprendida, moldeable y adaptable, va de la mano con la actitud, no puede una persona comportarse de manera positiva, si se tienen actitudes negativas, sería algo incoherente. Los individuos deben tener un sentido razonable para actuar y poder transmitir lo que desean de manera adecuada, el pensamiento debe ser propio e intangible en el momento de querer mostrarse expresivos, porque según como se sienta será su actuar y determinará la personalidad. Muchas veces las personas suelen comportarse como los demás desean que lo hagan, dejando a un lado su personalidad innata, su yo interno, sus creencias y sentimientos

propios, se convierten en sujetos con actitudes y conductas in propias, solo para ser aceptados en un grupo y cumplir con expectativas.

### 2.10.1 Agresividad

Algunos individuos pueden llegar a ser agresivos por razones de instintos, por hambre, reproducción, supervivencia, entre otros. Estas conductas pueden derivarse de los antepasados primitivos que actuaban por las razones antes mencionadas.

Morris y Maisto (2009) afirman: “En lo que concierne a la gente, el termino agresión abarca todas las conductas que pueden causar daño físico o psicológico a los demás” (p. 361). Dentro de las conductas agresivas las más comunes o conocidas son las físicas porque son visibles, pero no se debe escatimar el efecto de las agresiones psicológicas, estas en su mayoría son las más duras y difíciles a las cuales el ser humano puede enfrentarse, porque los vuelve débiles y vulnerables a padecer baja autoestima, la pérdida del auto-concepto, hasta producir una muerte silenciosa.

Según Morris y Maisto (2009) indican:

¿Por qué son agresivas las personas? Freud consideraba que la agresión es una pulsión innata, similar al hambre y la sed, que se acumula hasta que es liberada. En su opinión, una función importante de la sociedad es canalizar la pulsión agresiva por vías constructivas y socialmente aceptables, como los deportes, el debate y otras formas de competencia. (p. 361)

Todos los seres humanos son seres sociables, en distintos ámbitos, como lo es la casa, la escuela, el trabajo y en lugares recreativos frecuentados, por lo antes citado se considera como parte de él, la manera de provocar una competencia, que luego puede generar conflictos, esto lleva a agresiones, verbales, físicas entre otras. Cuando un individuo no puede canalizar la energía negativa la convierte en conflictividad provocando situaciones incómodas, como disputas,

agresiones, malas interpretaciones y estas actitudes toman ventaja en la conducta porque suelen ser acciones desaprobadas ante la sociedad.

Dentro del hogar estas acciones son aprendidas por ejemplos de padres ante los hijos, los gritos, insultos y golpes son generados como disparadores de eventos desadaptativos que provocan daños psicológicos y efectos negativos en la conducta social-emocional.

De acuerdo con Morris y Maisto (2009) afirman “Recuerde que los niños que vieron una conducta agresiva aprendieron conducta agresiva independientemente si el modelo agresivo era recompensado o castigado” (p. 362).

En los niños es frecuente observar agresiones verbales en algo que debería ser recreativo como lo son encuentros deportivos y otras actividades físicas, en donde en lugar de promover la convivencia social lo que se ve son insultos, emociones alteradas y hasta se puede llegar a agresiones físicas, esto tomando en cuenta las actitudes de los padres que muchas veces son los promotores de estas disputas.

De acuerdo con E. Roca, (2014) indica que: La conducta agresiva está estrechamente relacionada con la ira excesiva o contraproducente. Ambas pueden ser consecuencia de la falta de asertividad, es decir de no saber expresar y defender los derechos de forma adecuada” (p. 15).

### 2.10.2 Delincuencia

En la actualidad el término delincuencia es algo normal, al salir de casa se observa cómo y de qué manera se violan los derechos de alguien más. La preocupación hoy en día es que las personas que delinquen en su mayoría son jóvenes, adolescentes y hasta niños, los cuales son considerados como antisociales porque con sus conductas y actitudes desadaptativas no respetan reglas ni normas. La delincuencia va desde el robo de algo insignificante como lo es un borrador, una moneda hasta robos millonarios, secuestros, muertes y más. Es probable que estas conductas sean aprendidas por vivir en lugares con poco desarrollo y su opción sea actuar de forma ilegal, o por patrones

familiares. Dentro de la psicología se encuentra un trastorno de la personalidad llamado antisocial que es un componente de pensamientos, actitudes y acciones con poco o nada de sentimientos de culpa, satisfacen su ansiedad de ir contra las normas y reglas establecidas por la sociedad.

De acuerdo con Morris y Maisto (2009) indican “Las personas que exhiben este trastorno, mienten roban, engañan y muestran poco o ningún sentido de responsabilidad, aunque dan una primera impresión de ser inteligentes y encantadoras” (p. 536).

## 2.11 Toma de decisiones

Tomar una decisión no siempre es fácil, se cometen errores, se aciertan o no se realizan por el temor a equivocarse, depende del contexto y de la madurez emocional que se tenga como persona.

De acuerdo con Morris y Maisto (2009) indican:

La toma de decisiones es un tipo especial de solución de problemas en el que ya conocemos todas las posibles soluciones u opciones. La tarea no es encontrar nuevas soluciones, sino identificar la mejor solución disponible o la opción que más se acerque a la satisfacción de nuestras necesidades y metas. (pp. 293-294)

Hacer una elección no solo se aplica en situaciones complejas, muchas veces decidir es difícil, sobre la vestimenta, la comida, el tipo de música y más, si se dificultan este tipo de elecciones en etapas como la adolescencia es más probable que en el futuro se dificulte el tomar las decisiones correctas, como la carrera a estudiar, las ofertas de trabajo que pueden surgir entre otras. Toda la vida está llena de decisiones que hay que tomar, por eso importante que se tengan claras las expectativas, objetivos y metas que se desean alcanzar. Uno de los elementos que determinan la toma de decisiones es la lógica que ayuda a elegir según la importancia y las necesidades que se deseen cubrir en el momento y lugar.

Morris y Maisto (2009) afirman que la manera lógica de proceder es decidir de acuerdo a un conjunto de criterios (los factores que son más importantes) los pros y los contras para considerar que tan bien se adecuan cada opción a sus criterios.

## 2.12 Adolescencia

Silva (s.f.) menciona:

Como constructo cultural la adolescencia es generalmente definida como un periodo biopsicosocial entre los 10 y 20 años aproximadamente, en donde tienen lugar importantes modificaciones corporales adaptación a nuevas estructuras psicológicas y ambientes que conducen de la infancia a la adultez. (p. 12)

Dentro de este período los jóvenes son más propensos a experimentar, se aventuran a situaciones en donde no toman en cuenta el peligro, ellos desean aprender por experiencia propia, se encuentran en una etapa de negación y confusión a la cual manifiestan no ser entendidos por sus mayores. En esta etapa los cambios físicos se desarrollan de manera diferente para cada género, los cuales se pueden mencionar para las adolescentes la menarquia, este es un cambio original de este periodo, el ancho de caderas, el aumento de pechos, entre otros. Por otro lado, los adolescentes hombres presentan sus primeras experiencias sexuales llamadas sueños húmedos, crecimiento de vello púbico y en distintas partes del cuerpo como axilas, también ocurre un cambio en el tono de voz.

Morris y Maisto (2009) indican que los adolescentes mantienen una aguda conciencia de los cambios que tienen lugar en su cuerpo, muchos se tornan ansiosos por la forma o tamaño correctos y se comparan obsesivamente con los modelos y actores de televisión.

Dentro de los cambios cognoscitivos las ideas y pensamientos se modifican, ya no piensan similar a un niño de 8 años y por esta razón mantienen una rivalidad con sus mayores porque indican que no los entienden, que no logran comprender sus sentimientos ni por lo que están pasando. Los adolescentes se encuentran en un periodo entre la niñez y la vida adulta, ellos desean ser tratados

como adultos, pero no tomar responsabilidades como tal, es ahí donde se ven originados los conflictos con sus mayores, por los desacuerdos que se van suscitando. “Piaget llamo a esas tendencias el egocentrismo de las operaciones formales” (Morris y Maisto, 2009, p. 412).

## **Capítulo 3**

### **Marco Contextual**

#### **3.1 Método**

La comunicación en la etapa de la adolescencia resulta muchas veces poco usual y es más compleja si se trata sobre el manejo de los sentimientos. Estos componentes conectados a las habilidades sociales son fundamentales para promover las relaciones humanas, todas las personas son adaptables a diferentes entornos, con capacidades y habilidades diferentes.

Para esta investigación se utilizó el método de tipo cualitativo ya que da opción a la recolección y análisis de datos mediante la descripción de características y se pueden descubrir las cualidades de la población seleccionada, es un método libre y adaptable a la evolución mediante se realice el estudio.

Muñoz (2009) comenta, que la investigación cualitativa tiene como finalidad la concepción de la interpretación, dando oportunidad para analizar cada aspecto que mide la escala que fue seleccionada como herramienta de evaluación y así poder explicar de manera entendible los aspectos relevantes.

Los aspectos que fueron relevantes dentro de la investigación fueron: asertividad, comunicación y manejo de sentimientos, tomados en cuenta en los lugares en donde se desenvuelven los evaluados y a las personas con quienes conviven en su diario vivir, estos aspectos los mide de manera cualitativa la escala utilizada para tener un conocimiento más amplio sobre la adquisición y realización de las habilidades sociales antes mencionadas.

Sampieri (2014) indica, lo que se busca en un enfoque cualitativo es obtener datos, que se convertirán en información de personas, seres vivos, situaciones o procesos en las propias formas de expresión de cada uno.

Dentro de la investigación se analizaron los datos obtenidos brindados por la herramienta de evaluación y se pudo determinar que el ambiente es un factor influyente para la identificación de la comunicación en el manejo de los sentimientos. Otro dato de suma importancia es que los sujetos de género masculino son más habilidosos al comunicarse, siendo este uno de los factores más avanzados dentro de las habilidades sociales, permitiendo tener control de sus sentimientos y la manifestación de estos.

### 3.2 Tipo de investigación

Muñoz (2009) indica, que son investigaciones donde la recopilación se realiza enmarcada dentro del ambiente específico en donde se presenta en fenómeno o hecho a estudiar, se utilizan métodos como la tabulación, recolección de datos, entre otros.

Sustentando la base de los objetivos planteados, el tipo de investigación es de campo, porque se realizó una recolección de información y análisis dando como resultado conclusiones que proporciona los datos de la herramienta utilizada.

### 3.3 Nivel de investigación

Es una investigación de nivel explicativo, porque se pretende conocer qué habilidades sociales influyen en la comunicación de los sentimientos y poder explicar las relaciones entre las variables de estudio, este nivel ofrece dar a conocer las causas y a responder sobre los eventos ya sean físicos o sociales que influyen en los evaluados, como lo es el contexto y las personas con quienes se comunica. Sampieri (2014) indica que este nivel señala cuales son las causas, los efectos o consecuencias y los factores que intervienen en los objetos de estudio.

### 3.4 Pregunta de investigación

¿Qué habilidades sociales influyen en la comunicación de sentimientos en adolescentes del instituto por Cooperativa de Flores Costa Cuca, Quetzaltenango?

### 3.5 Hipótesis

Por medio de la aplicación de la Evaluación de Escala de Habilidades Sociales para adolescentes se puede determinar si los sujetos de estudio poseen un déficit en las habilidades sociales necesarias para tener control de sus sentimientos y toma de decisiones.

### 3.6 Variables.

Las variables que surgieron para esta investigación fueron:

Variable independiente.

- Habilidades sociales para la comunicación.

Variables dependientes.

- Manejo de sentimientos.
- Asertividad para la toma de decisiones.
- Empatía.

### 3.7 Muestreo

Se seleccionó una muestra de estudio aleatoria de tipo probabilístico. El grupo seleccionado para esta investigación fue un conjunto de 20 estudiantes de sexo femenino y masculino, en la etapa de la adolescencia, encontrándose en una fase esencial de vida personal como lo es la búsqueda de su identidad, el constante cambio de humor, el poco control de sus emociones, el posible deterioro de

la asertividad en la comunicación y toma de decisiones son elementos importantes para la vida. Además, se encuentran en un ambiente social rural y posiblemente no tengan un concepto bien definidos sobre las habilidades sociales y los beneficios que estas poseen para el manejo de los sentimientos.

### 3.8 Sujetos de investigación

Los sujetos que participaron en la investigación fueron estudiantes de primero básico, de un Instituto por Cooperativa de una aldea de Flores Costa Cuca, los cuales se consideran una población idónea para este estudio, por la etapa en la que se encuentran, que es la adolescencia.

Se consideraron las siguientes razones:

- Esta población pertenece a un estatus socioeconómico medio bajo.
- Las edades se comprenden entre 13 a 16 años.
- Son personas nacidas y establecidas en el área rural.
- La etapa en la que se encuentran es la adolescencia.

### 3.9 Instrumento de la investigación

Para darle resultados a la investigación se necesitó utilizar La Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para Adolescentes (E.E.H.S.A) de la autora María del Refugio Ríos Saldaña. Consiste en detectar el déficit y la especificidad para discriminar a los jóvenes que no lo presentan y la utilidad para conocer las habilidades en esta población. Esta herramienta de investigación es un instrumento de evaluación en línea, de auto reporte que consta de 50 ítems en forma de afirmaciones que evalúan seis factores de habilidades sociales, los cuales son:

- Factor 1 habilidades iniciales básicas (HIB) con 8 ítems.
- Factor 2 habilidades sociales para la comunicación (HSC) con 7 ítems.
- Factor 3 habilidades sociales para el manejo de los sentimientos (HSS) con 7 ítems.

- Factor 4 habilidades alternativas a la agresión (HAA) con 10 ítems.
- Factor 5 habilidades para afrontar el estrés (HAE) con 7 ítems.
- Factor 6 habilidades para la planeación y toma de decisiones (HPTD) con 11 ítems.

Así mismo logra determinar ante quien se emite o no cada habilidad social y en donde se da esta interacción para poder identificar el contexto en donde se realiza, los cuales son: ¿ante quién? Familiares, amigos y compañeros de clases, conocidos no amigos, figuras de autoridad, cualquier persona, ante nadie, ante extraños, el chavo que me gusta. ¿Dónde? Casa, escuela, lugares recreativos, trabajo, cualquier lugar, ningún lugar, en la calle.

### 3.10 Procedimiento

Pasos efectuados para la investigación:

- Se inició el estudio por medio de una observación realizada a los estudiantes con anticipación dentro del establecimiento elegido.
- Se presentó el título de investigación, a la licenciada encargada de tesis para su aprobación, el cual se otorgó.
- Se elaboró la estructura de la investigación por medio de una tabla de variables.
- Se realizó paso a paso la investigación según la guía, en el tiempo correspondiente.
- Se solicitó el permiso correspondiente a las autoridades de la institución y padres de familia para el estudio.
- Se realizó la aplicación de la Evaluación de la Escala de Habilidades Sociales para adolescentes con los sujetos de estudio.
- Se obtuvieron los resultados y la interpretación de los mismos.
- Se realizaron las conclusiones y recomendaciones tomando como base los resultados obtenidos del test aplicado.
- Entrega final del proyecto de tesis.

## Capítulo 4

### Presentación y discusión de resultados

#### 4.1 Presentación de resultados

Dentro de este capítulo se pueden observar los diferentes resultados de la prueba estandarizada que se aplicó a la población elegida, con un total de 20 sujetos de estudio siendo estos 10 de sexo masculino y 10 de sexo femenino, la Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para Adolescentes de la autora María del Refugio Ríos Saldaña, consta de 50 ítems en forma de afirmaciones que evalúan 6 factores:

- Factor 1 Habilidades Iniciales Básicas que consta con 8 ítems.
- Factor 2 Habilidades Sociales para la Comunicación con 7 ítems.
- Factor 3 Habilidades Sociales para el Manejo de los Sentimientos con 7 ítems.
- Factor 4 Habilidades Alternativas a la agresión con 10 ítems.
- Factor 5 Habilidades para Afrontar el estrés con 7 ítems.
- Factor 6 Habilidades de Planeación y Toma de Decisiones con 11 ítems.

En términos generales los rangos que utiliza el test aplicado son los siguientes:

**Tabla No 1**  
**Rangos utilizados por la escala de evaluación**

| <b>Percentil.</b> | <b>Rango</b>                                    |
|-------------------|---|
| P < 25            | Déficit en habilidades sociales o no hábiles.   |
| P 25-50           | Repertorio normal bajo de habilidades sociales. |
| P =50             | Repertorio normal de habilidades sociales.      |
| P 50-75           | Repertorio normal alto de habilidades sociales. |
| P >75             | Persona muy habilidosa.                         |

Fuente: elaboración propia con base a la prueba aplicada a estudiantes Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para Adolescentes (2014)

A continuación, se presentan las tablas en las cuales se dan a conocer los resultados globales por factores para identificar el rango, porcentaje y cantidad de alumnos dentro del nivel de habilidades sociales.

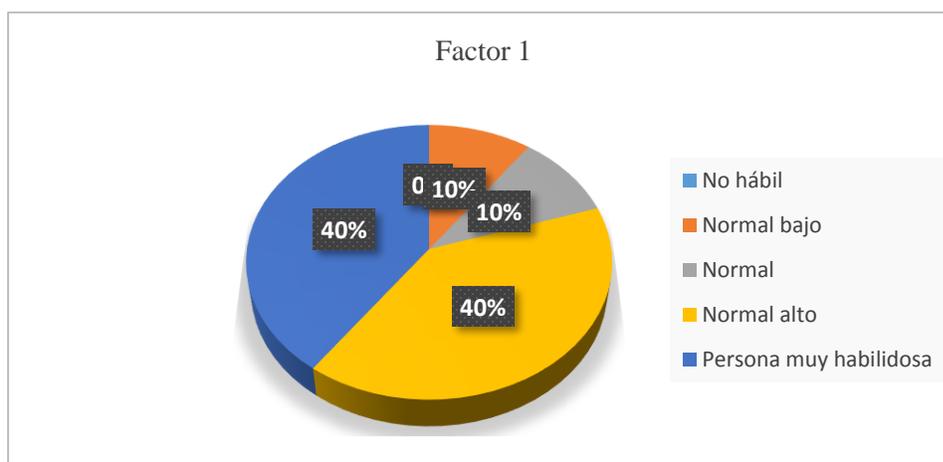
**Tabla No. 2**

**Habilidades sociales básicas globales por nivel cualitativo**

| No.       | Porcentaje  | Nivel   |
|-----------|-------------|---|
| 0         | 0%          | Déficit en habilidades sociales o no hábiles.   |
| 2         | 10%         | Repertorio normal bajo de habilidades sociales. |
| 2         | 10%         | Repertorio normal de habilidades sociales.      |
| 8         | 40%         | Repertorio normal alto de habilidades sociales. |
| 8         | 40%         | Persona muy habilidosa.                         |
| <b>20</b> | <b>100%</b> | <b>Total</b>                                    |

Fuente: Elaboración propia con base a la prueba aplicada a estudiantes Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para Adolescentes (2014)

**Grafica No. 1**



Fuente: elaboración propia (2019)

Se evidencia en el factor 1 que los indicadores, repertorio normal-alto de habilidades sociales y persona muy habilidosa sobresalen en los evaluados, indicando un nivel equitativo del 40% por lo que se concluye que, los estudiantes tienen la capacidad para desenvolverse de manera adecuada

en sus diferentes contextos demostrando un desempeño habilidoso en los siguientes reactivos: seguir instrucciones, ayudar a otros cuando lo solicitan, presentar a otras personas, agradecer, pedir permiso, motivación intrínseca, escuchar y lograr un permiso, siendo estos parte de las habilidades iniciales básicas.

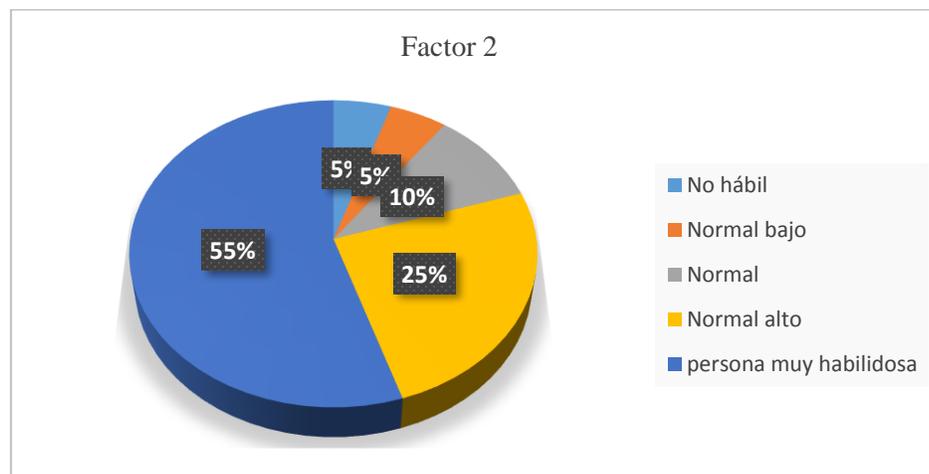
**Tabla No. 3**

**Habilidades sociales de comunicación datos globales por nivel cualitativo**

| No.       | Porcentaje  | Nivel   |
|-----------|-------------|---|
| 1         | 5%          | Déficit en habilidades sociales o no hábiles.   |
| 1         | 5%          | Repertorio normal bajo de habilidades sociales. |
| 2         | 10%         | Repertorio normal de habilidades sociales.      |
| 5         | 25%         | Repertorio normal alto de habilidades sociales. |
| 11        | 55%         | Persona muy habilidosa.                         |
| <b>20</b> | <b>100%</b> | <b>Total</b>                                    |

Fuente: Elaboración propia con base a la prueba aplicada a estudiantes Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para Adolescentes (2014)

**Grafica No. 2**



Fuente: elaboración propia (2019)

Se observa en el factor 2 que el porcentaje más alto lo obtuvo el nivel de persona muy habilidosa con un total de 11 estudiantes que equivale al 55%, indicando que la mayoría de los evaluados se

encuentran en un nivel apropiado sobre la habilidad de comunicación, siendo esta una de las habilidades sociales principales para las relaciones interpersonales y los reactivos que se ven involucrados son: mantener una conversación, iniciar una conversación, presentarse, participar en grupo o equipo, dar instrucciones, expresar tu punto de vista en una conversación y ofrecer ayuda a otros de manera voluntaria.

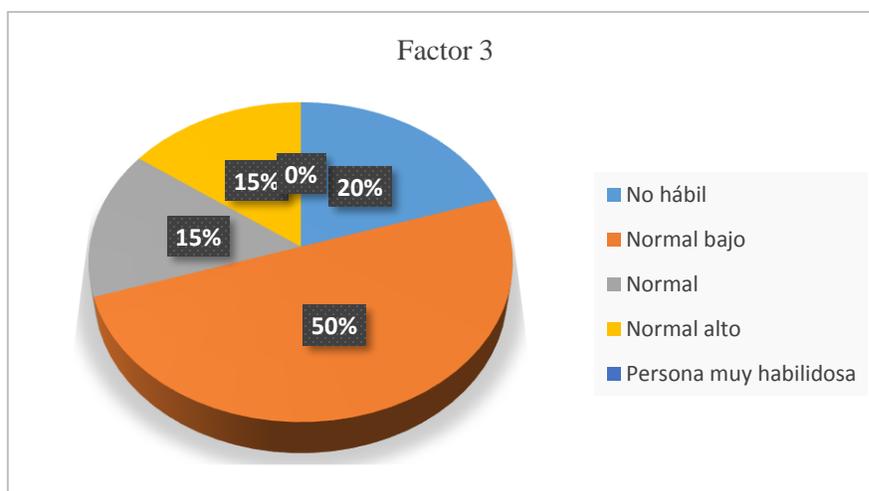
**Tabla No. 4**

**Habilidades sociales para el manejo de los sentimientos datos globales por nivel cualitativo**

| No.       | Porcentaje  | Nivel   |
|-----------|-------------|---|
| 4         | 20%         | Déficit en habilidades sociales o no hábiles.   |
| 10        | 50%         | Repertorio normal bajo de habilidades sociales. |
| 3         | 15%         | Repertorio normal de habilidades sociales.      |
| 3         | 15%         | Repertorio normal alto de habilidades sociales. |
| 0         | 0%          | Persona muy habilidosa.                         |
| <b>20</b> | <b>100%</b> | <b>Total</b>                                    |

Fuente: Elaboración propia con base a la prueba aplicada a estudiantes Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para Adolescentes (2014)

**Gráfica No. 3**



Fuente: elaboración propia (2019)

De acuerdo a los datos obtenidos en el factor 3 el nivel más elevado fue normal bajo con una cantidad de 10 estudiantes que equivalen al 50%, indicando que los evaluados se mantienen dentro de los parámetros normales del rango que demanda la escala, estando propensos a generar problemas de autoestima, ya los reactivos que se ven involucrados en ella son: conocer los sentimientos propios, comprender los sentimientos de los demás (empatía), expresar sentimientos (positivos y negativos), expresar afecto, pedir ayuda, hacer cumplidos y disculparse.

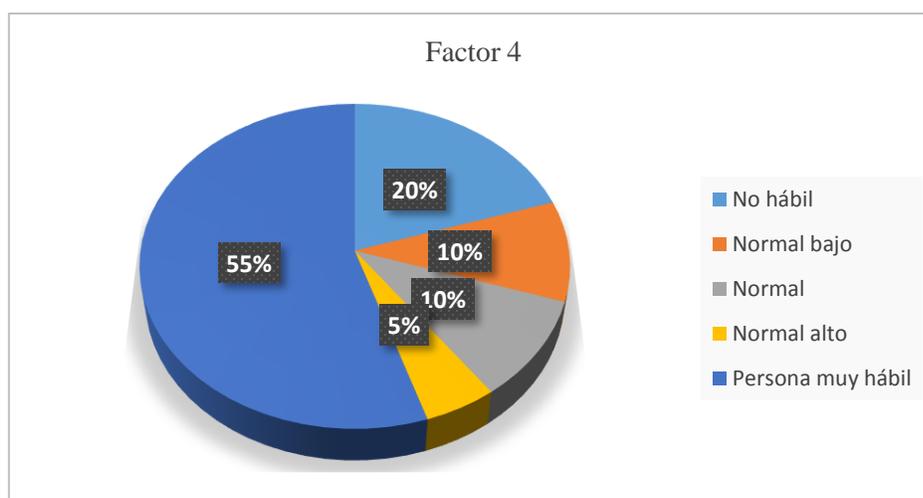
**Tabla No. 5**

**Habilidades sociales alternativas a la agresión datos globales por nivel cualitativo**

| No.       | Porcentaje  | Nivel   |
|-----------|-------------|---|
| 4         | 20%         | Déficit en habilidades sociales o no hábiles.   |
| 2         | 10%         | Repertorio normal bajo de habilidades sociales. |
| 2         | 10%         | Repertorio normal de habilidades sociales.      |
| 1         | 5%          | Repertorio normal alto de habilidades sociales. |
| 11        | 55%         | Persona muy habilidosa.                         |
| <b>20</b> | <b>100%</b> | <b>Total</b>                                    |

Fuente: Elaboración propia con base a la prueba aplicada a estudiantes Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para Adolescentes (2014)

**Gráfica No. 4**



Fuente: elaboración propia (2019)

Se evidencia en el factor 4 un resultado alto en el nivel de persona muy habilidosa con un dato de 11 evaluados haciendo un 55%, por lo que se concluye que: los estudiantes mantienen un manejo habilidoso para buscar alternativas a la agresión y darle solución a los posibles conflictos que se puedan desarrollar en los contextos en donde se desenvuelvan y los reactivos que se involucran son: defender a un amigo, afrontar la vergüenza, autorrecompensarse, afrontar la frustración, reclamar de forma adecuada, defender los derechos propios, convencer a los demás, aclarar un mensaje confuso, negociar, expresión de opiniones honestas en situación de juego.

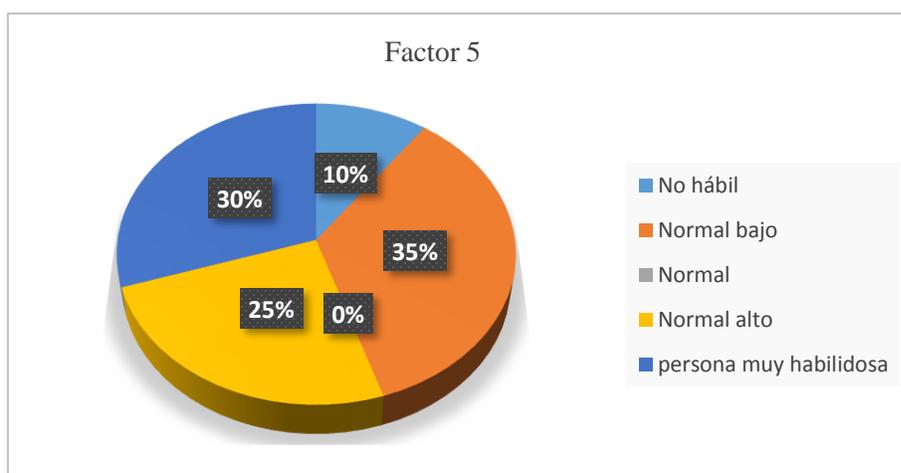
**Tabla No. 6**

**Habilidades sociales para afrontar el estrés datos globales por nivel cualitativo**

| No.       | Porcentaje  | Nivel   |
|-----------|-------------|---|
| 2         | 10%         | Déficit en habilidades sociales o no hábiles.   |
| 7         | 35%         | Repertorio normal bajo de habilidades sociales. |
| 0         | 0%          | Repertorio normal de habilidades sociales.      |
| 5         | 25%         | Repertorio normal alto de habilidades sociales. |
| 6         | 30%         | Persona muy habilidosa.                         |
| <b>20</b> | <b>100%</b> | <b>Total</b>                                    |

Fuente: Elaboración propia con base a la prueba aplicada a estudiantes Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para Adolescentes (2014)

**Gráfica No. 5**



Fuente: elaboración propia (2019)

Los datos evidenciados en el factor 5 indican que, el porcentaje más notorio lo adquirió la cualidad normal bajo con un 35%, aludiendo que los evaluados se mantienen en un rango normal determinado por la escala, pero estando propensos a situaciones somáticas provocadas por el posible manejo inadecuado del estrés, los reactivos que se encuentran en este rango son: emplear autocontrol, afrontar la burla, mantenerse fuera de peleas, evitar problemas con los demás, responder a una acusación (reclamar), responder a una queja y enfrentar el miedo.

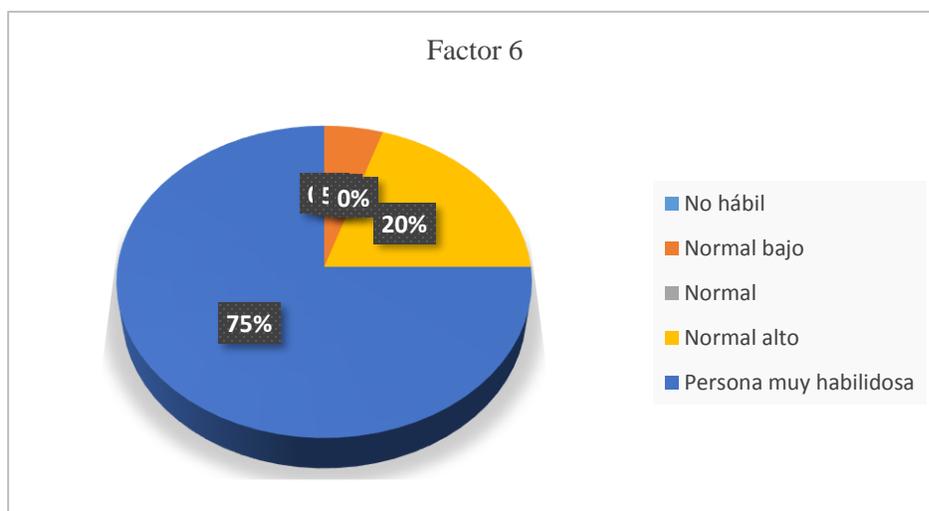
**Tabla No. 7**

**Habilidades de planeación y toma de decisiones datos globales por nivel cualitativo**

| No.       | Porcentaje  | Nivel   |
|-----------|-------------|---|
| 0         | 0%          | Déficit en habilidades sociales o no hábiles.   |
| 1         | 5%          | Repertorio normal bajo de habilidades sociales. |
| 0         | 0%          | Repertorio normal de habilidades sociales.      |
| 4         | 20%         | Repertorio normal alto de habilidades sociales. |
| 15        | 75%         | Persona muy habilidosa.                         |
| <b>20</b> | <b>100%</b> | <b>Total</b>                                    |

Fuente: Elaboración propia con base a la prueba aplicada a estudiantes Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para Adolescentes (2014)

**Gráfica No. 6**



Fuente: elaboración propia (2019)

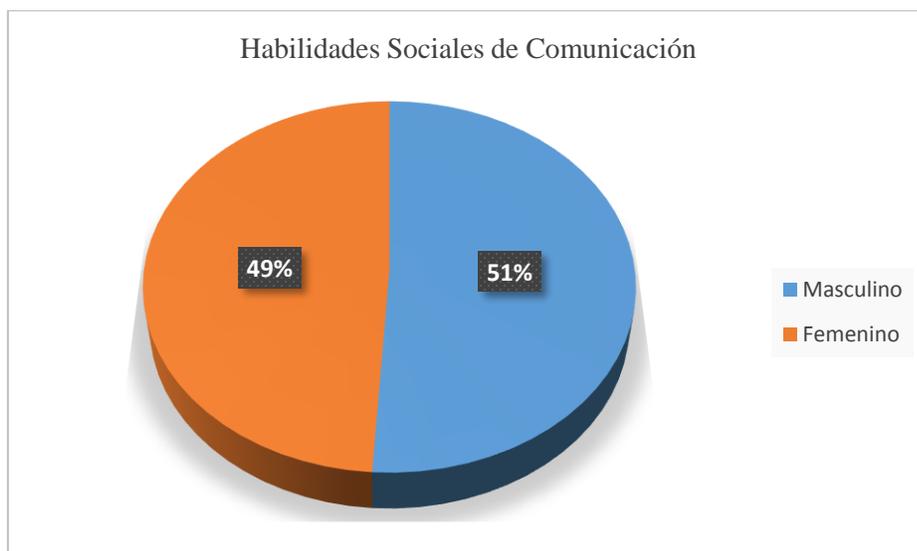
Se evidencia en el factor 6 un porcentaje alto en el rango de persona muy habilidosa que refleja un 75% con una cantidad de 15 estudiantes, los cuales en su elaboración indicaron que tienen habilidad para la planeación y toma decisiones, tomando en cuenta que los reactivos que están dentro de este nivel son: reconocer las propias capacidades, decidir de forma real lo que se puede hacer antes de iniciar una tarea, tomar decisiones por orden de importancia, obtener información, planear actividades antes de realizarlas, afrontar el fracaso, discernir sobre las causas de un problema, resolver los problemas según su importancia, resistir a la presión de un grupo, responder a la persuasión y preguntar.

#### 4.1.1 Presentación de resultados comparativos por factores relevantes

A continuación, se observan las gráficas de manera comparativa entre género masculino y femenino, las cuales presentan un número equitativo de 10 estudiantes por sexo, pudiendo así identificar los datos obtenidos en el estudio realizado con base a los elementos que se ven involucrados, como lo son: el factor 2 habilidades sociales de comunicación y factor 3 habilidades sociales para el manejo de los sentimientos.

**Gráfica No. 7**

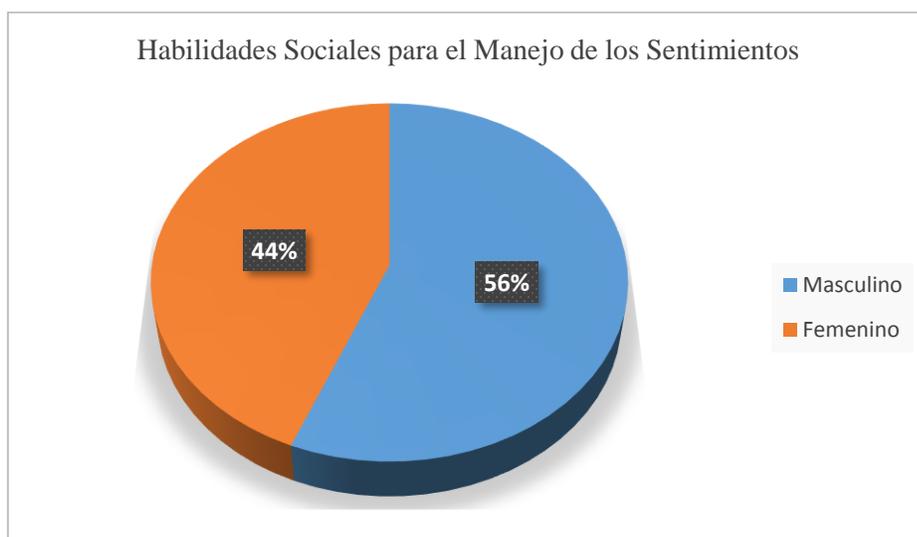
**Porcentajes de percentiles comparativos del factor 2**



Fuente: elaboración propia (2019)

Como se puede evidenciar los estudiantes hombres de primero básico son más habilidosos en comunicación, teniendo una ventaja del 2% sobre las mujeres, cabe mencionar que la diferencia no es elevada lo que resulta confiable ya que esta es una de las habilidades sociales más avanzadas, identificada por los evaluados. Y los reactivos que se ven involucrados en ella son: mantener una conversación, iniciar una conversación, presentarse, participar en grupo o equipo, dar instrucciones, expresar tu punto de vista en una conversación y ofrecer ayuda a otros de manera voluntaria.

**Gráfica No. 8**  
**Porcentajes por percentiles comparativos del factor 3**



Fuente: elaboración propia (2019)

Como se puede evidenciar, los estudiantes hombres de primero básico mantienen un dominio en el manejo de sentimientos más que las mujeres, teniendo una discrepancia del 12% lo que resulta confiable y no perjudica al sexo femenino, sin embargo, favorece al género masculino porque son habilidades para manejar los propios sentimientos, los reactivos que forman parte de este factor son: conocer los sentimientos propios, comprender los sentimientos de los demás (empatía), expresar sentimientos (positivos y negativos), expresar afecto, pedir ayuda, hacer cumplidos y disculparse.

## 4.2 Discusión de resultados

Se realizó esta investigación para dar respuesta a la pregunta que inicio este estudio ¿Qué habilidades sociales influyen en la comunicación de sentimientos en adolescentes de un instituto por Cooperativa de Flores Costa Cuca, Quetzaltenango? Dando como resultados que al mantener un desempeño habilidoso en los factores importantes que son comunicación y manejo de sentimientos podrán tener mejoras significativas en las áreas escolar, familiar y social para potenciar cualidades y capacidades en su vida cotidiana.

Los sujetos de estudio fueron 20 alumnos de primero básico que comprendían las edades de 13 a 16 años del Instituto por Cooperativa, de la jornada vespertina del área rural de Flores Costa Cuca, Quetzaltenango, a los cuales se les aplicó la prueba de Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para Adolescentes. EEHSA. De María del Refugio Ríos Saldaña, en donde se pudo constatar que a mayor puntuación en cada factor indicará mejor desempeño habilidoso y de manera contraria a menor puntuación en cada factor indicará los déficits de los repertorios sociales (Ríos Saldaña, 2014, p. 5)

En la tabla No. 1 se pueden observar los rangos cualitativos que utiliza la prueba aplicada para identificar el nivel de cada factor y verificar si hay o no un déficit de habilidades sociales. Dentro de los rangos cualitativos con mayor puntuación global de percentiles fueron los que salieron con una puntuación  $>75$  que están dentro del rango de persona muy habilidosa y tomando los datos comparativos quienes tienen una incidencia en este nivel son los hombres, los cuales salieron con un porcentaje mayor de comunicación y manejo de sentimientos que las estudiantes mujeres, esto se puede verificar en las gráficas números 8 y 9 como manera general.

Dentro de estos resultados se puede lograr una relación con el objetivo específico planteado al inicio indicando lo siguiente: establecer la relación entre la comunicación y manejo de sentimientos, las cuales son dos habilidades intrínsecas con mayor adquisición en los hombres adolescentes que en las mujeres.

En la gráfica No. 2 se pueden observar los resultados globales de las habilidades sociales de comunicación, dando como resultado una influencia positiva de adquisición de estas habilidades con un 55% revelando que los evaluados son personas habilidosas y coincidiendo con el primer objetivo específico, que es investigar la influencia de las habilidades sociales para la comunicación en adolescentes, indicando que según la aplicación de la escala utilizada es una de las habilidades sociales básicas y su influencia es indispensable para el desarrollo de relaciones interpersonales estables.

Dentro de la gráfica No. 3 se observa que el rango establecido por la prueba aplicada con más incidencia es el repertorio normal bajo, indicando que, poseen habilidades sociales para el manejo de sentimientos, pero con algunas dificultades y estando propensos a generar problemas de autoestima al momento de expresar sentimientos, respondiendo al objetivo específico que es: evaluar si existe empatía en la comunicación de sentimientos en adolescentes, a lo que se puede indicar que hay empatía, pero, en un nivel normal bajo revelando que se encuentran en un nivel estándar según la escala utilizada.

En la gráfica No. 6 se puede observar que el rango con alto porcentaje es persona muy habilidosa con un 75%, indicando que los evaluados poseen un nivel significativo para la toma de decisiones pudiendo así lograr reconocer las propias capacidades. Dando respuesta al objetivo específico sobre, determinar el grado asertividad para la toma de decisiones en adolescentes, lo que puede ser un elemento influyente de manera positiva para que hayan obtenido un rango alto en este factor.

Cabe mencionar que ningún antecedente encontrado coincide con la aplicación de esta escala utilizada, sin embargo, sí en los aspectos que mide cada factor, ya que la herramienta de evaluación para esta investigación está actualizada con un modelo innovador porque se realizó en línea con la ayuda de equipo de cómputo e internet y su estudio estandarizado fue durante el año 2014 lo que aporta un gran avance a la investigación.

Una fortaleza evaluada por la herramienta implementada es que indica ante quien se realiza cada habilidad y el contexto en donde se da la interacción. Siendo las personas más cercanas a los

evaluados con mayor incidencia como lo son la familia, amigos y compañeros, y el contexto en donde realizan la habilidad con más frecuencia es, en casa, en la escuela y en la calle, dando como resultado que practican las habilidades adquiridas en contextos determinados y los más cercanos.

La hipótesis planteada durante la investigación fue: Por medio de la Aplicación de Evaluación de Escala de Habilidades Sociales para Adolescentes se puede determinar si los sujetos de estudio poseen un déficit en las habilidades sociales necesarias para tener control de sus sentimientos y toma de decisiones.

A lo que se puede dar respuesta por medio de los resultados de manera global que fueron encontrados en la investigación, indicando que los estudiantes son personas habilidosas en cuanto a la comunicación y toma de decisiones, lo que les permite expresarse de manera correcta y tomar decisiones por orden de importancia, pero en cuanto al manejo de los sentimientos presentan un déficit normal según los niveles establecidos por la herramienta de evaluación utilizada ya que influyen los contextos en los cuales se desenvuelven y las personas a quienes se dirigen estas habilidades.

Caballo Vicente (2007) sostiene que no puede haber una manera correcta, universal de comportarse, si no una serie de enfoques que pueden variar de acuerdo al individuo, ejemplo: dos personas pueden comportarse de manera distinta en la misma situación.

## Conclusiones

Se identificó el nivel de comunicación de los sentimientos en adolescentes por medio de la aplicación de la prueba de Escala de evaluaciones de habilidades sociales para adolescentes EEHSA, durante su aplicación se pudo indicar que la influencia de las habilidades sociales para la comunicación es determinante en el desarrollo interpersonal de los estudiantes adolescentes que fueron evaluados y en los resultados de la prueba aplicada se observó que de manera general son habilidosos en este factor teniendo los hombres una incidencia del 2% sobre las mujeres.

Se investigó la influencia de las habilidades sociales para la comunicación en adolescentes, siendo estas habilidades intrínsecas que al ser desarrolladas de manera equitativa pueden lograr un mejoramiento de capacidades en los evaluados. En los resultados de la prueba aplicada indica que son hábiles para la comunicación, pero demostrando un déficit dentro del rango que el test señala como normal en expresión de sentimientos, estando propensos a problemas de autoestima, lo cual es entendible por la etapa en la que se encuentran, que es la adolescencia.

Se estableció la relación entre la comunicación y el manejo de sentimientos, las habilidades sociales que influyen en la comunicación de sentimientos en los adolescentes evaluados son: las habilidades sociales básicas como: seguir instrucciones, saludar, motivaciones intrínsecas, agradecer entre otros. Se pudo evidenciar en el estudio que los evaluados se encuentran en un rango normal bajo de empatía colocándose en este nivel la mayoría de los estudiantes, esto indica que pueden ser afectados emocionalmente al no poder expresar sus sentimientos de manera adecuada en momentos y con personas determinadas.

Según los resultados obtenidos en la herramienta de evaluación, se identifica que los estudiantes en general son personas habilidosas en la toma de decisiones logrando un 75% y determinando que el grado de asertividad para la toma de decisiones es alto, con lo que se puede indicar que hacen uso de esta habilidad, del mismo modo se identifican que los contextos en donde los realizan son los más conocidos para ellos como: su casa, escuela y en la calle.

## **Recomendaciones**

Se recomienda potenciar desde el plano educativo por medio de talleres, charlas y técnicas adecuadas una vez a la semana sobre las habilidades sociales de comunicación a los estudiantes evaluados, reforzando las relaciones interpersonales, así mismo brindarles herramientas que sean necesarias para la vida futura.

Realizar un programa sobre entrenamiento de habilidades sociales para el manejo de sentimientos acoplado al curso de formación ciudadana para que forme parte de la estrategia de innovación educativa y se pueda reforzar desde el ámbito psicológico aspectos como reforzar autoestima y control de emociones que son necesarios para la convivencia humana dentro del área pedagógica.

Instruir por medio de talleres psico-educativos o capacitaciones con temáticas pedagógicas al personal docente del instituto, para que dentro de la educación se puedan implementar técnicas grupales con enfoque asertivo y poder ampliar los contextos en donde se desenvuelva el evaluado fomentando esta capacidad que ya tienen adquirida.

Trabajar en línea directa padres, maestros y alumnos para concientizar sobre la importancia de la empatía, los beneficios que trae consigo el poder practicarla y la calidad de persona que se llega a ser cuando se logra desarrollarla, esto debe darse por medio de un plan estratégico ajustado al ámbito educativo, familiar y social.

Realizar con los estudiantes evaluados técnicas de apoyo y auto ayuda, a través de charlas y/o talleres psicoeducativos con enfoques formativos una vez al mes, para mejorar la habilidad social en donde se encuentran con déficit, logrando en ellos aumentar autoestima y auto concepto para que adquieran de manera saludable la habilidad en el manejo de sentimientos y las practiquen de forma positiva promoviendo en ellos lideres educativos que sean de beneficio para su comunidad y sus etapas futuras.

## Referencias

- Ajú Morales, M. (2005). *Habilidades sociales: un estudio comparativo en adolescentes que radican en el área rural y urbana de San Juan Comalapa, Chimaltenango*. (Tesis de licenciatura) Universidad Mariano Gálvez. Guatemala.
- Caballo, E. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales*. España: Siglo XXI de España.
- Campos Alvarado, C. (2017). *Empatía y habilidades sociales: estudio realizado con coordinadoras de grupos de mujeres de Iglesia de Dios Pentecostés de América Eber-Ezer de la cabecera departamental de Huehuetenango*. (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Carrillo Guerrero, G. (2015). *Validación de un programa lúdico para la mejora de las habilidades sociales en niños de 9-12 años*. (Tesis doctoral) Universidad de Granada. España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10481/43024>
- Cholíz, M. y Gomez, C. (2002). *Emociones sociales II, (enamoramamiento, celos, envidia y empatía)*. Madrid: McGrawHill.
- De la Cerda, A. (2010). *Habilidades sociales que mejoran la comunicación interpersonal*. *Revista digital para profesionales de la enseñanza*. 7, 1-12. Recuperado de [http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/G\\_Recursos\\_orientacion/g\\_5\\_habilidades\\_sociales/g\\_5.1.documentos\\_basicos/1.11.HHSS%20mejoran%20comunicacion.pdf](http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/G_Recursos_orientacion/g_5_habilidades_sociales/g_5.1.documentos_basicos/1.11.HHSS%20mejoran%20comunicacion.pdf)
- Extremera, N. y Fenández-Berrocal P. (2003, junio). *La inteligencia emocional en el contexto educativo, hallazgos científicos de sus efectos en el aula*. Researchgate. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/39207918>.

- Gaeta, L. y Galvanovski, A. (2009). *Asertividad: un análisis teórico-empírico*, enseñanza e investigación en psicología, 14, 404-405. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211992013>
- Hernández, S. R. & Fernández C. C. (2004). *Metodología de la investigación*. (6ª. Ed.). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Josep. M. Duart (2009 1 de marzo). *Internet, redes sociales y educación*. Revista de universidad y sociedad del conocimiento, 6, 2 España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78011179001>
- López Rivas, M. (2017). *Habilidades sociales en los estudiantes de secundaria que participan en el taller de teatro de un colegio privado de secundaria, de la ciudad de Guatemala*. (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Lucia, B. Arranz, V. & Aguado D. (2008). *Comunicación: Entrenamiento de habilidades*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Marina, J, A. y López, M. (s.f.). *Diccionario de los sentimientos*. Barcelona: Anagrama.
- Morris, G. y Maisto, A. (2009). *Psicología*. (13ª. Ed.). México: S. A.
- Muñoz, R. C., (2009). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Ríos, Ma. R. (2014). *Escala de evaluación de habilidades sociales para adolescentes*. México: Manual Moderno.
- Roca, E. (2014). *Como mejorar tus habilidades sociales*. (4ª. Ed.). Valencia: [editorial].

Rosales, J.J.J., Caparrós F.B.M., D.M., & Molina R. I. (2003). *Habilidades Sociales*. Retrieved from <http://ebookcentral.proquest.co>

Ortego, Ma. C., López, S. y Álvarez, M. (s.f.). *tema 7: Habilidades sociales*. Ciencias psicosociales I. Universidad de Cantabria.

Silva, I. (s. f.) *La adolescencia y su interrelación con el entorno*. España: Instituto de la juventud.

Torres Álvarez, M. (2014). *Habilidades sociales; un programa de intervención en educación secundaria obligatoria*. (Tesis de Maestría) Universidad de Granda. España.

## **Anexos**

**Anexo 1**  
**Tabla de Variables**

| Problemática  | Variable de Estudio<br>(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"> <li>➤ Habilidades Sociales para la Comunicación.</li> <li>➤ Manejo de sentimientos.</li> <li>➤ Toma de Decisiones.</li> <li>➤ Agresión.</li> </ul> | <p>Aplicación de la prueba Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para Adolescentes, con el propósito de identificar la comunicación de los sentimientos en adolescentes de un Instituto Cooperativa de Flores Costa Cuca Quetzaltenango.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habilidades Sociales para la comunicación.</li> <li>➤ Manejo de sentimientos.</li> <li>➤ Aserividad para la toma de decisiones</li> <li>➤ Empatía.</li> </ul> | <p>¿Qué habilidades sociales influyen en la comunicación de sentimientos en adolescentes de un instituto Cooperativa de Flores Costa Cuca, Quetzaltenango?</p> | <p>Identificar el nivel de comunicación de sentimientos en adolescentes por medio de la aplicación de prueba de Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para Adolescentes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Investigar la influencia de las habilidades sociales para la comunicación en adolescentes.</li> <li>➤ Establecer la relación entre la comunicación y el manejo de sentimientos.</li> <li>➤ Determinar el grado de aserividad para la toma de decisiones en adolescentes.</li> <li>➤ Evaluar si existe empatía en la comunicación de sentimientos en adolescentes.</li> </ul> | <p>Test de Escala de Evaluación de Habilidades Sociales para Adolescentes.<br/>FEHSA<br/>Autor: Ríos Saldaña María del Refugio. Editorial: Manual Moderno.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 20 estudiantes adolescentes, entre 13 a 16 años, de primero básico sección A.</li> </ul> |

## Anexo 2

### Solicitud de Autorización para aplicación la herramienta de Evaluación



Coatepeque, agosto 2019

Director: Profesor Israel Wotzbelí Vásquez Ruíz.  
Instituto por Cooperativa Jornada Vespertina.  
Aldea Villa Hermosa, Flores Costa Cuca Quetzaltenango

**Respetable Director:**

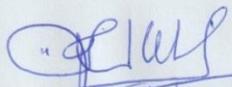
Le saludo cordialmente deseándole las mejores bendiciones del Creador, en su vida laboral y personal.

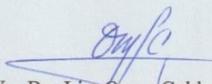
Yo Sara Josefina Vásquez Trejo, estudiante de la carrera de Psicología Clínica y Consejería Social de la Universidad Panamericana, sede Coatepeque, Quetzaltenango, solicito respetuosamente su autorización para realizar la aplicación de una escala de evaluación al grupo de estudiantes del grado de primero básico sección A que estudian en dicho establecimiento. La información que se recopile será de gran utilidad para mi proyecto de investigación titulado "Aplicación de la prueba Escala de Habilidades Sociales para Adolescentes, con el propósito de identificar la comunicación de los sentimientos en adolescentes de un Instituto por Cooperativa de Flores Costa Cuca, Quetzaltenango." También se solicita un día para poder hacer el trabajo de campo al grupo elegido y obtener los datos sobre el punto de investigación.

Agradezco desde ya su fina atención y el apoyo que me pueda brindar, el cual es muy importante para la investigación.

Atentamente,

Sara Josefina Vásquez Trejo  
Estudiante de Psicología Clínica y Consejería Social.  
UPANA Coatepeque.

  
Israel W. Vasquez R.  
Recibido 20/09/2019

  
Vo. Bo. Lic. Oscar Calderón De León  
Coordinador sede UPANA  
Coatepeque, Quetzaltenango.



SI  NO AUTORIZO se lleve a cabo la encuesta al grupo de alumnos mencionados en la solicitud de este establecimiento.

Profesor: Israel Wotzbelí Vásquez Ruíz.  
Director Instituto por Cooperativa de Aldea Villa Hermosa, Flores Costa Cuca,  
Quetzaltenango

Anexo 3  
Portada de Instrumento de Investigación

The image shows the front cover of an electronic instrument card. At the top, a dark blue curved banner contains the 'Manual Moderno' logo, which consists of two stylized 'm' characters inside a circle, followed by the text 'Manual Moderno' with a registered trademark symbol. Below this, the title 'Instrumentos de evaluación en línea' is written in a teal font, with 'en línea' in a larger, bolder font. To the right of the title is a circular icon of a human head profile with a gear inside, symbolizing thought or evaluation. A teal horizontal bar below the title contains the text 'Tarjeta Electrónica'. The central part of the cover features a large orange rounded rectangle representing the instrument card. Inside this rectangle, the author's name 'Ma. Refugio Ríos Saldaña' is at the top. Below it, the title 'ESCALA DE EVALUACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES PARA ADOLESCENTES' is written in large, bold, black capital letters. Underneath the title is the acronym '(EEHSA)' in orange. In the center of the orange rectangle is a white line-art illustration of a group of seven people standing together. To the right of the illustration is a white rounded rectangle with the text '50 USOS' in bold black letters. At the bottom left of the orange rectangle is the 'Manual Moderno' logo. Below the orange rectangle, on the left, is a teal circle with the word 'Clasificación' above a large white letter 'A'. On the right, there is a teal 3D-style tag with the text '50 usos'. At the very bottom, a dark blue curved banner contains the website address 'www.manualmoderno.com' in white text.

**Manual Moderno**

Instrumentos de evaluación  
en **línea**

Tarjeta Electrónica

Ma. Refugio Ríos Saldaña

**ESCALA DE EVALUACIÓN  
DE HABILIDADES SOCIALES  
PARA ADOLESCENTES**

(EEHSA)

**50  
USOS**

**Manual Moderno**

Clasificación  
**A**

**50 usos**

[www.manualmoderno.com](http://www.manualmoderno.com)