

LAS HABILIDADES SOCIALES Y LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO.

THE SOCIAL SKILLS AND THE INTERPERSONAL COMMUNICATION OF THE STUDENTS OF THE NATIONAL UNIVERSITY OF ALTIPLANO - PUNO.

EMILIO FLORES MAMANI

Universidad Nacional del Altiplano – Perú
E-mail: eflo207@hotmail.com

MARIO LUIS GARCIA TEJADA

Universidad Nacional del Altiplano – Perú
E-mail: malugate_84@hotmail.com

WILBER CESAR CALSINA PONCE

Universidad Nacional del Altiplano – Perú
E-mail: csartista@hotmail.com

ANGELICA YAPUCHURA SAYCO

Universidad Santo Domingo de Guzmán – Perú
E-mail: anyasa5@hotmail.com

Recibido el 23/05/2016
Aprobado el 14/09/2016

RESUMEN

El desempeño de cualquier rol profesional exige conocer y dominar junto a las capacidades conceptuales, un conjunto de habilidades sociales que permitan al profesional crear una relación eficaz y satisfactoria con los demás; para una buena competencia de relaciones humanas es necesaria una buena comunicación interpersonal. El presente estudio se ha orientado a determinar la correlación existente entre las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, 2015. Para lo cual se utilizó el método cuantitativo y la técnica de encuesta, aplicada a una muestra de 606 estudiantes de un total de 18 531, todos matriculados en el año académico 2015, Semestre II, en las tres áreas académicas: Ingenierías, Biomédicas y Sociales. Los resultados muestran que hay correlación entre las dos variables de estudio, siendo las categorías sobresalientes: ser cortés y amable con los demás, cooperación y compartimiento con sus amigos, desarrollo de una red de compañeros y amigos, interés en su sinceridad y la honestidad al transmitir sus ideas. De esta forma, se afirma que los estudiantes tienen habilidades sociales y utilizan la comunicación interpersonal adecuadamente.

PALABRAS CLAVE: Habilidades sociales; comunicación interpersonal; relaciones humanas; correlación.

ABSTRACT

The performance of any professional role requires knowing and mastering along with conceptual skills, a set of social skills that allow the professional to create an effective and satisfactory relationship with others; Good interpersonal communication is necessary for a good human relations competition. The present study aimed to determine the correlation between social skills and interpersonal communication of the students of the Universidad Nacional del Altiplano of Puno, 2015. For this purpose, the quantitative method and the survey technique, applied to a Sample of 606 students out of a total of 18 531, all enrolled in the academic year 2015, Semester II, in the three academic areas: Engineering, Biomedical and Social. The results show that there is a correlation between the two study variables, the outstanding categories being: polite and kind to others, cooperation and sharing with friends, development of a network of friends and colleagues, interest in their sincerity and honesty Convey their ideas. In this way, students are said to have social skills and use interpersonal communication appropriately.

KEYWORDS: Social skills; interpersonal communication; human relations; correlation.

I. INTRODUCCIÓN

La competitividad individual, grupal e institucional, así como la obtención y mantenimiento en el tiempo de buenos resultados para la efectividad de las organizaciones, son determinados en gran medida por las características específicas de las persona o del conjunto de los miembros de una organización.

Además de las personas hay otros componentes importantes en la obtención de resultados, y que en algunos casos no son controlables por el individuo o la propia organización, pues responden a factores de carácter externo. Sin embargo, conforme la sociedad avanza y se hace más complejo el componente humano, el cual cobra una considerable importancia a la hora de atribuirse protagonismo en los resultados obtenidos. El componente humano es cada día más importante, pero éste requiere del desarrollo de habilidades que faciliten la interacción en el trabajo entre individuos y grupos, de acuerdo con las metas, objetivos y estrategia organizacionales.

La experiencia nos enseña que las personas más competitivas, aquellas que destacan y que sostienen esa ventaja sobre otros en el tiempo son las que, además de contar con un importante cúmulo de capacidades, experiencias y conocimientos, disponen de un conjunto de habilidades interpersonales que utilizan para sacar el mayor provecho en diversas situaciones. Así como se demostró en el estudio, la relación entre frustración y habilidades sociales de los graduandos de Medicina, sucede que, cuanto más respuestas relacionadas con asumir la culpa y proponerse corregir la situación, mayores son sus habilidades sociales asertivas y también mayor es su habilidad para enfrentarse con desconocidos y con situaciones nuevas, así como, mejora su repertorio general de habilidades sociales (Dos Santos y Benavides, 2014).

Consideramos que los estudiantes en su formación profesional en la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, muestran problemas en el desarrollo de habilidades sociales y de comunicación interpersonal, comprometiendo el factor de formación profesional y psicológico principalmente, por ello es conveniente estudiarlas adecuadamente a fin de sugerir las mejoras correspondientes. En casos parecidos (Rosa, Navarro y López, 2014) proponen la metodología formativa utilizada para la mejora de la competencia social de los futuros profesionales a través de la asignatura de habilidades sociales, con la intención de

que pueda ser aplicada en el proceso de formación profesional.

Las habilidades sociales y de comunicación interpersonal involucran las interacciones entre las personas y entre sí mismos, entre las personas y grupos; lo que se busca, entonces, es que la persona maneje correctamente estos aspectos, conductual, personal y situacionalmente; además de considerar los aspectos verbales, no verbales y cognitivos, todos importantes para el desarrollo integral de su personalidad y su formación profesional.

El objetivo del artículo es determinar la correlación entre las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano. El artículo presenta en la segunda parte el marco teórico del tema, luego, la metodología del trabajo realizado, en la cuarta parte los resultados y discusión y finalmente las conclusiones.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Habilidades sociales

El término habilidades sociales involucra las interrelaciones sociales entre las personas (Padilla 1999), Habilidades, implica un conjunto de conductas aprendidas y lo social, aporta lo impersonal. Una buena vivencia de éstas conduce a una satisfacción personal e impersonal. En espacios estudiantiles, donde se sienten preparados para participar, se suma a otros motivos más centrados en defensa de intereses, conciencia democrática, solidaridad, etc. y se traduce en un aumento de liderazgo estudiantil y de pertenencia a la comunidad (Boqué, Alguacil y Pañellas, 2011). Un alto grado de estudiantes demostraron a través del entorno virtual Synergeia, una conducta socialmente habilidosa en los aspectos conversacionales y de aceptación y oposición asertiva, manifestando sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a cada situación (Villasana y Dorrego, 2007). Además, "habilidades sociales juega un papel importante en la obtención de apoyo social fuera del entorno familiar" (Jiménez, Vázquez y Vázquez, 2007, p.67).

Por su parte, Gonzáles (1999, p. 154) define las habilidades sociales "como un conjunto de comportamientos aprendidos que nos facilitan la consecución de refuerzos en situaciones de

interacción. Esta, describe un conjunto de conductas en términos de su utilidad". Según (Lacunza y Contini, 2009) una persona desde niño, a los cinco años tiene indicios de cooperación, ya que ha adquirido conductas pro sociales tales como: ayudar o compartir, hacer pequeños favores a otros niños, ayudar a un amigo cuando está en dificultades, ayudar a otros niños en actividades y juegos y es amable con los adultos conocidos.

Es una serie de conductas por las que una persona expresa adecuadamente sus ideas, sus sentimientos, opiniones, actitudes, deseos, opiniones de un individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelven problemas inmediatos de la situación, minimizando la probabilidad de futuros problemas (Caballo,1997). Pero, en situaciones hostiles, cuanto más agresión recibe la persona, menores son sus habilidades sociales relacionadas con la asertividad y con su repertorio general; así también tienen una menor capacidad empática en relación al factor altruismo (Dos Santos y Benavides, 2014).

Gismero (1996) considera la conducta asertiva al conjunto de respuestas verbales y no verbales; en un contexto interpersonal el individuo expresa sus necesidades, sentimientos, preferencias y opiniones sin ansiedad excesiva, respetando en los demás; cuyo efecto es el auto reforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo. Las personas con más habilidades sociales presentan un mayor número de miembros en su red social y tienden a mantener contactos más frecuentes con ellos (Jiménez, Vázquez y Vázquez, 2007, p. 67). Las relaciones sociales externas influyen directamente en los resultados de innovación, además del efecto indirecto que muestran a través del papel mediador de las capacidades (Nieves, 2014, p. 172).

Existen tres tipos de elementos constitutivos de las habilidades sociales: los componentes conductuales, los cognitivos y los fisiológicos (Hofstadt, 2005, pp. 21-40). Los conductuales son: expresión facial, mirada, sonrisas, postura, orientación, distancia física, etc; paraverbales (la voz, tono, velocidad, etc.) y verbales (contenido, humor, preguntas y respuestas). Los cognitivos: las competencias, estrategias de codificación y constructos personales, las expectativas, etc. Los fisiológicos: la frecuencia cardiaca, la presión sanguínea, el flujo sanguíneo, las respuestas electrodermales, etc. Además, lidiando estos con los tipos de comportamiento como:

cortesía, empatía, autocontrol, enfoque emocional, agilidad social y asertividad componen las habilidades sociales, que son importantes para ocuparse de sus propias emociones y vivir en sociedad (Patrício, Maia y Bezerra, 2015).

Durante toda su vida el hombre vive un continuo proceso de desarrollo y aprendizaje en que se van dando una constante interacción entre lo genético y su medio social. Como ser social necesita una gama de habilidades sociales que nos permitan relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas (Hidalgo, 1999). Un estudio realizado en una universidad muestra que, las habilidades sociales positivas en las mujeres para las relaciones interpersonales se asocia al éxito académico, en los hombres esta asociación se observa sólo en la habilidad positiva para vincularse adecuadamente con las mujeres (Oyarzún; Estrada; Pino; Oyarzún, 2012).

El proceso de socialización se va dando a través de un complejo proceso de interacción de variables personales, ambientales y culturales (Hidalgo, 1999). La familia es el primer lugar donde se producen los primeros intercambios de conducta social y afectiva, valores y creencias. Los padres son primeros modelos de conducta social afectiva que transmitirán normas y valores; los hermanos constituyen un subsistema para aprender relaciones con sus pares. Antúnez (2007) citado en (Salvador, de la Fuente y Álvarez, 2009) plantean que el interés por adquirir y desarrollar las habilidades sociales debería estar presente en los proyectos de desarrollo personal y profesional, sobretodo, si se pretende afrontar la necesidad de profesionalizar la función directiva.

Las habilidades sociales no son un rasgo de la personalidad, sino un conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos (Torres, 1997) como: habilidades básicas de interacción social (sonreír y reír, saludar, cortesía y amabilidad); habilidades para hacer amigos y amigas (juegos con otros, ayuda, cooperar y compartir); habilidades conversacionales (iniciar, mantener y terminar conversaciones personales y grupales); habilidades relacionadas con los sentimientos, emociones y opiniones; Habilidades de solución de problemas interpersonales; habilidades para relacionarse con los adultos (cortesía, conversar, peticionar, solucionar problemas con adultos). Allí se dan las diferencias cognitivas (autoverbalizaciones) entre sujetos de baja/mediana/ alta dificultades interpersonales, dado que, por un lado, los sujetos con alta habilidad social emiten menos autoverbalizaciones



negativas que los sujetos con baja habilidad social y, por otro lado, los sujetos con alta habilidad social ofrecen más autoverbalizaciones positivas que los sujetos con baja habilidad social (Eceiza, Arrieta y Goñi, 2008).

2.2 Comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal es aquella en la que se enfatiza la relación con el otro, se privilegia la comprensión con el que se habla, no el entendimiento de lo que se dice. Dicha relación es imposible de ser pensada sin personalización, intimidad, empatía y confianza; gesta por tanto una comunicación interpersonal y ésta no tiene que darse necesariamente mediante la proximidad física, sino más bien en función de una proximidad afectiva que se recrea desde una posición ética (Romeu, 2015). "Los seres humanos establecen relaciones con los demás por medio de interacciones que pueden calificarse como procesos sociales. La comunicación es, por tanto, un proceso fundamental y determinante de toda relación social, es el mecanismo que regula y que, al fin y al cabo, hace posible la interacción entre las personas" (García, 2013, p. 53).

En universidades, aquellos estudiantes que asumen la representación de sus colegas, no deberían conformarse con ser ellos mismos buenos comunicadores, sino, que para impulsar la participación activa de todos tendrían que contribuir a forjar una atmósfera adecuada para el diálogo. Tal propósito requiere disponer de una formación sólida para la participación social y ciudadana, en la cual las competencias comunicativas ocupan un lugar central (Boqué, Alguacil y Pañellas, 2011).

De acuerdo a Costumero (2007, pp. 4 – 5), "la función principal de la comunicación es mejorar las relaciones interpersonales mediante la mejora de la comprensión mutua. Además de otras funciones, como captar la atención, cautivar al interlocutor, convencer realizar alguna acción". Saber que es posible y necesario exteriorizar lo que se siente es tan importante como saber que el otro está dispuesto a ver y escuchar los mensajes emocionales, verbales y no verbales, que se producen (Izquierdo, 2000 p. 146). De tal manera que la comunicación permite pasar del plano externo del ser humano, hacia el descubrimiento de sí mismo y hacia su propia revelación, cuyo fruto es la participación social. Garza (2014) citado en (Dewey, 2004).

Una manera de entender cómo se comunica la gente es examinar los pasos que se dan en la transmisión y recepción de un mensaje. Para que tenga lugar una comunicación eficaz, debe haber seis componentes: un emisor, un mensaje, un canal, un receptor, retroalimentación y un entorno. Además, un séptimo componente, el ruido, que afecta todo el proceso de comunicación (Costumero, 2007).

En este contexto, la comunicación digital resulta muy interesante porque trajo cambios significativos en los géneros comunicativos y materiales en las relaciones interpersonales. El hecho de que las interacciones digitales entre las personas se incrementen, está creando una percepción distinta del espacio y del tiempo. La sensación de la inmediatez de los acontecimientos y de la aceleración de los procesos es quizá el cambio cultural más significativo (Laborda, 2005). Donde también "el interés se centra en la cortesía y las buenas maneras en la comunicación digital. La cortesía es un comportamiento en el habla y en las maneras que procede originalmente de las pautas de la Corte. El Palacio es ese ámbito áulico y de poder en que se exhiben las exquisiteces de un registro privilegiado. La cortesía permite tratar con tiento la complejidad de las tareas y las relaciones palaciegas" (Laborda, 2005, p. 102).

El trabajo colaborativo mediado a través de un entorno virtual en el contexto universitario, es destacado por (Villasana y Dorrego, 2007), ya que aumenta las destrezas de comunicación a través de expresión escrita y aumenta el rendimiento académico, mejora las habilidades sociales, se incrementa el rol social del aprendizaje como producto de la interacción entre las personas, tanto de forma individual y colectiva como con los materiales de enseñanza y los ambientes donde el aprendizaje se produce.

III. METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo Descriptivo - Correlacional, el procesamiento y análisis de los resultados se hizo uso del Programa SPSS. La población estuvo constituida por todos los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, matriculados en el semestre académico 2015 – II: un total de 18 231 en las tres áreas académicas: sociales, ingenierías y biomédicas, de los cuales 11 164 son varones y 7367 damas. La muestra estuvo constituida por 335 estudiantes

varones: 110 de sociales, 165 de ingenierías y 60 de biomédicas; en tanto que se consideró 271 damas: 120 sociales, 108 de ingenierías y 43 de biomédicas. Se utilizó la encuesta, siendo el instrumento la Escala de Lickert, la misma que “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se administra” (Hernández - Fernández y Baptista: 1997, p. 263).

Cuadro 1. La Escala de Lickert elaborado en función de dos variables de estudio y categorías:

Variable: habilidades sociales	Variable: comunicación interpersonal
Habilidades básicas de interacción	Capacidad para formar redes
Habilidades de amistad	Sinceridad
Habilidades conversacionales	Competencia Social
Habilidades relacionadas con los sentimientos, emociones y opiniones	Influencia Interpersonal

Fuente: extracto del marco teórico de la investigación.

Para la recolección de datos se coordinó con los distintos docentes de las tres áreas académicas de la universidad, tanto por la mañana como por la tarde, en las sesiones seleccionadas del Primer Semestre hasta el Décimo, hasta cubrir las cuotas necesarias según la muestra elegida en el caso de los varones y damas.

Luego de dar las instrucciones necesarias se distribuye el cuestionario estudiante por estudiante. Estos, en todos los casos se mostraron colaboradores no hubo dudas durante la resolución del cuestionario. Las respuestas y la entrega respectiva se hicieron entre 10 y 15 minutos de demora.

Para la sistematización de los resultados se confeccionó las matrices de datos y se tabularon los mismos para las tablas y gráficos. Asimismo se procedió a la distribución absoluta y porcentual, para finalmente terminar con el análisis e interpretación de los resultados.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 VARIABLE HABILIDADES SOCIALES

TABLA N° 1- Habilidades básicas de interacción

CATEGORÍAS	SIEMPRE	%	FRECUENTEMENTE	%	ALGUNA VEZ	%	RARA VEZ	%	NUNCA	%	TOTAL	%
Al relacionarse con los demás río y sonrió de modo natural y espontáneo	166	27	222	37	172	28	41	7	5	1	606	100
Me saludo con los demás cortés y amablemente	132	22	327	54	117	19	30	5	0	0	606	100
Hablo en público sin dificultad	58	10	164	27	295	49	73	12	16	3	606	100
Con los demás soy muy abierto y cordial	83	14	279	46	210	35	22	4	12	2	606	100
Me comporto tal como soy, de modo sincero, justo, sin ser impulsivo ni pasivo	280	46	218	36	66	11	42	7	0	0	606	100

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes sobre habilidades básicas de interacción, 2015.

En la tabla el 54 y el 46% de los encuestados indican que frecuentemente tiene la habilidad social de ser corteses y amables como atentos y cordiales con los demás, el 27% siempre ríe y sonríe, de igual forma el 46% se comporta sincero sin ser impulsivo ni pasivo y lo realiza siempre y un 49% algunas veces habla en público sin dificultad.

En cuanto a las habilidades básicas de interacción, el 49% rara vez los estudiantes hablan en público sin dificultad. En realidad, dirigirse a un público

suele ser una de las situaciones de interacción social más estresantes y a las que parece que no se llega a acostumbrar uno, por mucha experiencia que se posea. En segundo lugar, el 35 %, tampoco son con los demás muy abiertos ni cordiales, el cual supone que no exteriorizan estas habilidades sociales. Los porcentajes en que les estudiantes lo hacen siempre son bajos, no pasando del 30%, excepto que se comportan tal como son, de modo sincero, justo, no impulsiva, ni pasivamente.



TABLA N° 2 - Habilidades de amistad

CATEGORÍAS	SIEMPRE	%	FRECUENTEMENTE	%	ALGUNA VEZ	%	RARA VEZ	%	NUNCA	%	TOTAL	%
Generalmente, refuerzo y aliento positivamente a los otros	149	25	225	37	192	32	28	5	12	2	606	100
Tengo buena iniciativa para realizar cualquier actividad con los demás	98	16	239	39	225	37	40	7	4	1	606	100
Me uno fácilmente al juego con otros	102	17	265	44	202	33	32	5	5	1	606	100
Tengo la mejor predisposición para ayudar a los demás	122	20	261	43	192	32	27	4	4	1	606	100
Coopero y comparto muchas cosas con mis amigos	141	23	300	50	138	23	23	4	4	1	606	100

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes sobre habilidades de amistad, 2015.

El 50% como el 44% frecuentemente coopera y comparte con sus amigos y disfruta de los juegos con los demás, el 43% posee frecuentemente una predisposición empática con los demás. El 39% de los encuestados tiene una iniciativa para ejecutar cualquier actividad asiduamente y el 37% indica que frecuentemente refuerza y aliente a los demás; del mismo modo el 43% tienen la mejor predisposición para ayudar a los demás.

Estos porcentajes son significados, por lo cual las actitudes de los estudiantes de fomentar la amistad es una tendencia positiva, pues los estudiantes al

formarse académicamente se preparan para trabajar en empresas, organizaciones e instituciones y en el mundo laboral predominan dos formar de cultura: la sociabilidad y la solidaridad, en cuanto a la primera es importante fomentar la amistad sincera en el trabajo, sin que se descuide la solidaridad que es la orientación al trabajo y resultados. Sin embargo, el 40% de encuestados rara vez tienen la iniciativa para realizar actividades con los demás. Ello supondría trabajar juntos, en equipo, lo cual en este caso es una falencia. Como en la tabla anterior, tampoco se supera el 25% de que sea un comportamiento habitual el que siempre se cultivan las habilidades de amistad.

TABLA N° 3 Habilidades conversacionales

CATEGORÍAS	SIEMPRE	%	FRECUENTEMENTE	%	ALGUNA VEZ	%	RARA VEZ	%	NUNCA	%	TOTAL	%
Mayormente inicio las conversaciones	79	13	206	34	205	34	103	17	13	2	606	100
Mantengo sin dificultad cualquier conversación	87	14	300	50	152	25	67	11	0	0	606	100
Cuando deseo terminar alguna conversación sé cómo hacerlo	135	22	241	40	196	32	34	6	0	0	606	100
Si veo que otros conversan, me uno a ellos sin dificultad	80	13	162	27	244	40	112	18	8	1	606	100
Me gusta participar de conversaciones en grupo	153	25	228	38	173	29	52	9	0	0	606	100

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes sobre habilidades conversacionales, 2015.

En cuanto a las habilidades convencionales solo la mitad mantiene frecuentemente sin dificultad cualquier conversación y un 40% alguna vez se une en un tema sin problemas y, el 38% se une frecuentemente a su gusto de conversación activamente. Como se sabe la comunicación es imprescindible para relacionarse en cualquier

situación social. Se considera a los buenos conversadores como personas con grandes habilidades sociales, de ahí que sea preciso dotar de los recursos necesarios a quienes no poseen esta aptitud, bien por timidez, exceso de protagonismo, por utilizar el lenguaje en forma incorrecta, por no interpretar adecuadamente los códigos, por no elegir

el momento y lugar idóneos para plantear o pedir las cosas, por falta de temas, etc. Dialogar supone hablar

y escuchar correctamente, expresando opiniones, sentimientos y deseos empática y asertivamente

TABLA N° 4 Habilidades con los sentimientos y emociones

CATEGORÍAS	SIEMPRE	%	FRECUENTEMENTE	%	ALGUNA VEZ	%	RARA VEZ	%	NUNCA	%	TOTAL	%
Demuestro seguridad y determinación en mis relaciones con los demás	123	20	283	47	176	29	24	4	0	0	606	100
Expreso fácilmente mis emociones a los demás	118	19	161	27	193	32	105	17	29	5	606	100
Prefiero no ocultar a nadie mis verdaderos sentimientos	106	17	162	27	155	26	121	20	62	10	606	100
Mayormente expreso mi opinión (en clase, en reuniones, etc.)	51	8	164	27	258	43	114	19	19	3	606	100
Definitivamente defiendo mis propios derechos y respeto los de los demás	208	34	252	42	121	20	25	4	0	0	606	100

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes sobre habilidades con los sentimientos y emociones, 2015.

El 47% como un 42% indica que frecuentemente demuestra seguridad en las relaciones con los demás y defiende sus derechos, un 43% expresa alguna vez su opinión y alguna vez proyecta sus emociones fácilmente, el 10% nunca deja de expresar sus verdaderos sentimientos. Las habilidades con los sentimientos y emociones, solo defienden sus propios derechos y respetan los derechos de los demás en 34 % siempre, lo cual es la tercera parte de los encuestados, las demás habilidades de esta

categoría están por debajo del 20% como siempre. Frecuentemente 47% y 42% demuestran seguridad y determinación en sus relaciones con los demás, y son capaces de defender sus propios derechos y respetan los derechos de los demás, respectivamente. En tanto que ni la tercera parte 27% frecuentemente no expresan fácilmente sus emociones, no ocultan sus verdaderos sentimientos y pueden expresar sus opiniones; pero si lo pueden hacer en 43% algunas veces, lo cual no es un comportamiento regular.

4.2 VARIABLE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

TABLA N° 5 - Habilidades con los sentimientos y emociones

CATEGORÍAS	SIEMPRE	%	FRECUENTEMENTE	%	ALGUNA VEZ	%	RARA VEZ	%	NUNCA	%	TOTAL	%
Invierto mucho tiempo y esfuerzo en establecer una red de comunicación con los demás	57	9	158	26	219	36	149	25	23	4	606	100
Conozco mucha gente importante y estoy vinculado con los demás	64	11	245	40	233	38	51	8	13	2	606	100
Utilizo con efectividad mis contactos y mis redes para hacer que las cosas suceden	66	11	253	42	195	32	76	13	16	3	606	100
He desarrollado una extensa red de compañeros y amigos a quienes puedo pedir apoyo	79	13	271	45	179	30	47	8	30	5	606	100
Paso mucho tiempo desarrollando las conexiones con otras personas	41	7	176	29	252	42	107	18	30	5	606	100
Soy eficiente para establecer relaciones con personas importantes e influyentes	77	13	217	36	236	39	68	11	8	1	606	100
Influencia interpersonal												
Es fácil para mí establecer una relación armoniosa con los demás	111	18	248	41	176	29	67	11	4	1	606	100
Tengo la capacidad de hacer que la mayoría de las personas se sientan a gusto cuando están cerca de mí	147	24	239	39	156	26	60	10	4	1	606	100
Soy capaz de comunicarme con facilidad y efectividad	104	17	278	46	186	31	32	5	6	1	606	100
Tengo la habilidad de agrandar a la gente	156	26	247	41	152	25	35	6	16	3	606	100

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes sobre la capacidad de formar redes e influencia interpersonal, 2015.

En porcentajes importantes 45, 42 y 40% los encuestados desarrollan redes de compañeros y amigos a quienes pueden pedir apoyo, utilizan con efectividad sus contactos y redes para conseguir que las cosas sucedan y conocen bastante gente y se encuentran vinculados con lo demás. Sin embargo, solo algunas veces inviertan más tiempo desarrollando conexiones con otras personas. Como en otros casos, tampoco se llega a la mitad, por lo cual no es parte de un comportamiento habitual, la cual sería lo adecuado. Estos comportamientos se dan algunas veces en porcentajes cercanos del 32 al 38%.

La influencia interpersonal en la comunicación entre personas resalta como aspectos difusos la facilidad para establecer relaciones armoniosas con los demás, conseguir que las demás personas se sientan a gusto en su cercanía, la capacidad de comunicarse con facilidad y efectividad y poder agradar a la gente. Los resultados apuntan que lo hacen con frecuencia, pero por debajo del 50% y cerca de 1/3 de los encuestados consideran que solo algunas veces toman en cuenta la práctica de estas habilidades comunicativas. El que siempre lo hagan no llega al 20%.

TABLA N° 6 – Sinceridad y competencia social

CATEGORÍAS	SIEMPRE	%	FRECUENTE	%	ALGUNA VEZ	%	RARA VEZ	%	NUNCA	%	TOTAL	%
	Es importante que las personas crean que soy sincero en lo que digo y hago	245	40	271	45	64	11	5	1	21	3	606
Al comunicarme con otros, trato de ser honesto en lo que digo y hago	254	42	262	43	80	13	6	1	4	1	606	100
Trato de demostrar un interés genuino por los demás	116	19	275	45	176	29	30	5	9	1	606	100
Competencia social												
Parece que se por instinto que es lo que debo hacer o decir para influir en los demás	101	17	316	52	152	25	33	5	4	1	606	100
Tengo buena intención o sé cómo, presentarme ante los demás	139	23	304	50	127	21	32	5	4	1	606	100
Soy muy hábil para detectar las motivaciones e intenciones con los demás	184	30	255	42	142	23	25	4	0	0	606	100
Presto mucha atención a las expresiones faciales de las personas	229	38	200	33	126	21	41	7	10	2	606	100
Entiendo muy bien a las personas	88	15	277	46	196	32	31	5	14	2	606	100

Fuente: encuesta aplicada a los estudiantes sobre la sinceridad y competencia social, 2015.

La sinceridad es un aspecto vinculado a la credibilidad de los estudiantes. Considerada como un valor, estas habilidades se practican frecuentemente entre 43 y 45%, cuando se comunican con los demás tratan de ser honestos y coherentes entre lo que dicen y hacen. Así también les preocupa que los demás crean en la sinceridad e interés genuino por los demás en sus relaciones interpersonales. Este valor de ser sincero fomenta la confianza entre las personas y lo cual es la base para unas relaciones positivas y duraderas, además de ser productivas.

El 52% indica que tiene por naturaleza la persuasión hacia los demás, el 50% muestra una predisposición en los grupos sociales y el 46% tienen la empatía con los demás, como un 33% tiene una comprensión del lenguaje gesticular.

Respecto a la competencia social, la media oscila entre 42 y 52%. Los encuestados tiene habilidades para detectar las motivaciones e intenciones de los demás, comprenden a los demás, saben presentarse

ante otros y saben presentarse ante otros para influir deliberadamente, se tiene la impresión de que los estudiantes tienen una percepción clara cuando van a comunicarse con los demás. Definitivamente su propósito en influir o afectar positivamente. El hacerlo frecuentemente se ubica al medio de siempre y algunas veces. Esta competencia comunicativa se practica de modo relativamente eficaz.

5.3 DETERMINACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE LAS HABILIDADES SOCIALES Y LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Tabla n° 7 - Coeficiente de correlaciones de variables (pearson)

	Habilidades sociales	Comunicación interpersonal
Habilidades sociales	Correlacion de Pearson Sig. (bilateral) N	1 .823** 606
Comunicación interpersonal	Correlacion de Pearson Sig (bilateral) N	.823* .000 606

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPS



En la tabla nº 7 se muestra que sí existe una relación entre las habilidades sociales y la comunicación interpersonal que se da en 0.82 y que indica una correlación positiva intensa.

CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación precisan que existe correlación entre las Habilidades Sociales y la Comunicación Interpersonal positiva intensa. A los indicadores de la variable Habilidades Sociales, cuyas opiniones de los estudiantes califican como Frecuentemente, tienen correspondencia con las respuestas a la variable Comunicación Interpersonal, cuyas opiniones, también, califican como Frecuentemente; y, en ambos casos les siguen en porcentaje las respuestas Algunas Veces.

Las habilidades sociales de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano son relativamente buenas, pues los indicadores de estas se practican de modo Frecuente, excepto que hablan con dificultad, no se unen fácilmente a conversaciones y no expresan fácilmente sus emociones, sentimientos y opiniones, pues solo lo hacen algunas veces, e incluso rara vez.

La comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano es relativamente buena, pues revelan que sus indicadores se practican de modo frecuente, aunque manifiestan sinceridad en lo que dicen y hacen, les importa que los demás creen esto Siempre, al tiempo que también son observadores de las expresiones faciales de los demás. Pero solo algunas veces desarrollan conexiones con los demás y establecen pocas relaciones con personas importantes e influyentes.

De modo general, a través de los resultados de las encuestas aplicadas para determinar las habilidades sociales y la comunicación interpersonal se demuestra que, sí existe una correlación positiva intensa entre estos dos variables.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

AGRADECIMIENTOS

A la UNA por el apoyo económico a través de FEDU para la realización de la investigación.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2013). *PNL e Inteligencia Emocional*. Barcelona. Amat Editorial
- Aguado, Q. et al (2008). *Trabajo en equipo*. Madrid. UAM Ediciones.
- Ballester, R. et al (2002). *Habilidades Sociales*. Evaluación y Tratamiento. Madrid. Síntesis.
- Boqué, M. C.; Alguacil, M. y Pañellas, P. (2011). Estrategias de comunicación interpersonal en la participación estudiantil universitaria. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, Vol.3, N.1 pp. 307-314.
- Caballo, V. et al (1988). *Habilidades Sociales*. Madrid. Síntesis.
- Costumero, I. (2007). *Relaciones en el Entorno de Trabajo*. Madrid. Thomson/Paraninfo.
- Del pozo, J. (2013). *Técnicas de Comunicación Personal y Grupal*. Alicante. Editorial Club Universitario.
- Dos Santos, T.V. y Benavides, A. (2014). Habilidades sociales y frustración en estudiantes de medicina. *Ciencias Psicológicas*; Vol 3, N. 2, pp. 163 – 172.
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones Humanas. Comportamiento Humano en el Trabajo*. México. Pearson/ Prentice Hall.
- García, C. (2007). *Habilidades Sociales para Voluntarios*. Madrid. PPC Editorial.
- García, M. R. (2013). Comunicación interpersonal digital y nuevas formas de comunidad. Reflexiones sobre la comunicación pos-masiva. *Imagonautas*, Vol. 3, N.2, Pp. 52-65.
- Garza, M. (2014). Antecedentes sociológicos del estudio de la comunicación interpersonal. *Historia y Comunicación Social*, Vol. 19. N° Esp. Marzo, pp. 315-326.
- Gismero, E. (1999). *Escala de Habilidades Sociales (EHS)*. Manual. Madrid. TEA Ediciones.

- González, M. et al (2011). *Soy Madre, Soy Padre*. Madrid. Pirámide.
- Hernández, R. et al (2010). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw Hill.
- Hidalgo, C. et al (1999). *Comunicación Interpersonal*. Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales. México. Alfaomega.
- Hofstadt, C. (2005). *El libro de Las Habilidades de Comunicación*. Díaz de Santos.
- Interconsulting, B. (2015). *Inteligencia Emocional*. Control del Estrés. Bogotá. ICB Editores.
- Izquierdo C. (2000). Comunicación interpersonal y crecimiento emocional en centros educativos: un modelo interpretativo. *Educación* 26, P. 127-149.
- Jiménez, R., Vázquez, A.J., Vázquez, R.J. Habilidades sociales y apoyo social en esquizofrenia. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* 2007, Vol. 7, N° 1, pp. 61-71.
- Laborda, G. X. (2005). Tecnologías, redes y comunicación interpersonal. Efectos en las formas de la comunicación digital. *Anales de documentación*, N° 8, pp. 101-116.
- 14** Lacunza, A. B. y Contini de González, N. (2009). Las habilidades sociales en niños preescolares en contextos de pobreza. *Ciencias Psicológicas*; vol.3, N. 1, pp.57-66.
- Lisette, G. R. -Segura y López, P. (2014). El Aprendizaje de las Habilidades Sociales en la Universidad. Análisis de una Experiencia Formativa en los Grados de Educación Social y Trabajo Social. *Formación Universitaria*. Vol. 7, N.4, pp. 25-38, doi: 10.4067/S0718-50062014000400004.
- Madrigal, B. (2005). *Liderazgo. Enseñanza y Aprendizaje*. México McGraw Hill.
- Maite, M. A. y Goñi, A. (2008). Habilidades sociales y contextos de la conducta social. *Revista de Psicodidáctica*, Vol. 13, N. 1, pp. 11-26.
- Nieves, J. (2014). Relaciones sociales, capacidades dinámicas e innovación: un análisis empírico en la industria hotelera. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. V. 23, pp.166–174.
- Oriza, J. (2014). *Relaciones Humanas. Valores Personales, Inteligencia Emocional y Social*. México. Trillas.
- Ortega, A. (2013). *Inteligencia Directiva*. México. Grupo Editorial Patria.
- Oyarzún, G.; Estrada, C.; Pino, E.; Oyarzún, M. (2012). Habilidades sociales y rendimiento académico: una mirada desde el género. *Acta Colombiana de Psicología*, vol. 15, N. 2, pp. 21-28.
- Patricio, M.; Maia, F. J. y Bezerra, C. (2015). Las habilidades sociales y el comportamiento infractor en la adolescencia. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, vol. 19, N. 2, pp. 17-38.
- Romeu, V. L. (2015). Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal. *Revista especializada en periodismo y comunicación*, Vol. 1, N° 48 pp. 188-198.
- Salvador, M.; De la Fuente, M. y Álvarez, J. (2009). Las habilidades sociales en directores de centros escolares. *European Journal of Education and Psychology*, Vol. 2, N° 3, pp. 275-288.
- Silva, m. et al (2008). *Las Relaciones Humanas en la Empresa*. Madrid. Paraninfo/ Cengage Learning.
- Torres T. (1997). Habilidades sociales: Manejo de los problemas de conducta social en el hogar y las escuelas, Colegio B. F. Skinner, Lima, Perú, 1997.