Fuente: Unidad de Radio y Televisión, Universidad Mariana.

Potencialización psicosocial de los procesos llevados a cabo en el laboratorio de psicología

Erika Paola Estrada Burbano
Psicóloga Practicante Laboratorio de Psicología
Universidad Mariana

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo identificar las habilidades sociales en estudiantes de una institución educativa de la ciudad de Pasto, y potencializar los procesos académicos, investigativos y de proyección social llevados a cabo en el Laboratorio de Psicología de la Universidad Mariana. Para ello fue necesario la aplicación del instrumento ERCA-II, el cual mide dimensiones como empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva. Se trabajó con una muestra de 61 estudiantes de los grados noveno, decimo y once. Los resultados arrojaron, en cuanto a empatía, que las mujeres puntúan más alto que los hombres, debido al componente emocional que se les atribuye, en las relaciones interpersonales los hombres tienen mayor facilidad a la hora de entablar relaciones positivas y amistosas con los demás, por último, los dos géneros presentan una comunicación asertiva efectiva, ya que los porcentajes obtenidos son elevados tanto para hombres como para mujeres.

Palabras clave: asertividad, empatía, género, habilidades sociales, relaciones interpersonales.

Introducción

El presente proyecto está encaminado a fomentar el vínculo afectivo en padres de familia y las habilidades sociales en estudiantes de una institución educativa de la ciudad de Pasto, con el fin de mejorar y fortalecer aspectos

como comunicación asertiva, relaciones interpersonales y empatía. Para ello, se aplicó el cuestionario ERCA-II, el cual permitió conocer los porcentajes que cada adolescente maneja de las dimensiones que mide el instrumento, de esta manera, se logró identificar las temáticas que se deben abordar con prontitud para fortalecer las habilidades sociales de las personas con las cuales se trabajó, ya que según Álvarez et al. (como se citó en Makhlouf, 2016), las habilidades sociales son conductas que le facilitan a la persona tomar decisiones, teniendo en cuenta intereses propios y ajenos, con el propósito de resolver sus problemas y comprender a los demás y así establecer relaciones adecuadas y satisfactorias con las personas con las cuales se rodea.

Método

El estudio se asume desde un método cuantitativo, al medir la variable de trabajo en su ambiente natural se considera un diseño no experimental; los datos se recolectaron en un solo momento, en un tiempo único y descriptivo, porque se sigue un procedimiento que consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas y proporcionar una descripción. Para el caso de este proyecto, se aplicó el instrumento ERCA–II en 61 estudiantes de los grados noveno, decimo y once de una institución educativa. Posteriormente, los resultados fueron analizados con el fin de conocer los porcentajes con los que se presentan las dimensiones que mide el cuestionario.

Contextualización

Institución Educativa San José Bethlemitas

El origen de la Institución se remonta al año 1886, en este año la Beata María Encarnación Rosa, Fundadora de la congregación de Hermanas Betlemitas, crea en la ciudad de Pasto el Orfanato San José, que posteriormente se le dio el nombre de Asilo San José, el cual atendía a niñas huérfanas. Actualmente, se le conoce con el nombre de Hogar San José, funciona como internado y atiende a niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad. La escuela primaria San José Betlemitas fue fundada como establecimiento público mediante el Decreto 2105 de 1939, registrado en el folio 97 del 28 de mayo de 1940. La escuela brindó educación para niñas y funcionó en el sector de la Avenida Colombia; desempeñándose como cofundadora y primera rectora la Hermana Piedad Becerra. En el año 1987, la Institución se traslada de la Avenida Colombia al barrio Tamasagra, siendo rectora la Hermana María de los Ángeles Castaño; en este mismo año empieza la educación mixta, recibiendo los primeros niños a primero de primaria. Después de dos años de funcionamiento en este sector se dio inicio a la educación preescolar.

La actualización de la aprobación para la Básica Primaria y la Educación Preescolar se realizó mediante la Resolución 270 de diciembre 11 de 2000. El reconocimiento oficial como Institución Educativa Municipal se dio a través del Decreto 0808 de septiembre de 2005. Y finalmente por la Resolución 1945 de noviembre 19 de 2009 se adquiere la licencia de ampliación de funcionamiento para el Nivel de Educación Media Académica, por lo tanto, en el año 2011, desempeñándose como rectora de Hermana Marina Stella Osorio, se graduó la primera promoción de Bachilleres Académicos, entre ellos seis estudiantes sordos.

En el año 2000, por directrices del Ministerio de Educación Nacional (MEN), en el departamento de Nariño, a través del Programa de Educación Especial de la Secretaría de Educación Departamental, se adelantó el proyecto de "Aulas Bilingües para niños sordos", cuyo propósito fue agrupar a los niños sordos profundos (algunos estaban dentro el sistema educativo en las escuelas regulares, y otros fuera del sistema) para brindarles una educación coherente con sus necesidades (San José Bethelemitas, 2017).

Marco Teórico

La Comunicación

Desde un punto de vista técnico se entiende por comunicación el hecho que un determinado mensaje originado en el punto A llegue a otro punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo. La comunicación implica la transmisión de una determinada información. La información como la comunicación supone un proceso; los elementos que aparecen en el mismo son:

- Código. El código es un sistema de signos y reglas para combinarlos, que por un lado es arbitrario y por otra parte debe de estar organizado de antemano.

  El proceso de comunicación que emplea ese código precisa de un canal para la transmisión de las señales. El Canal sería el medio físico a través del cual se transmite la comunicación.

- El Emisor: Es la persona que se encarga de transmitir el mensaje. Esta persona elije y selecciona los signos que le convienen, es decir, [realiza un proceso de codificación]; codifica el mensaje.

- El Receptor será aquella persona a quien va dirigida la comunicación; realiza un proceso inverso al del emisor,

ya que descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor; es decir, descodifica el mensaje.

- Naturalmente tiene que haber algo que comunicar, un contenido y un proceso que con sus aspectos previos y sus consecuencias motive el Mensaje.

- Las circunstancias que rodean un hecho de comunicación se denominan Contexto situacional (situación), es el contexto en que se transmite el mensaje y que contribuye a su significado.

La consideración del contexto situacional del mensaje es siempre necesario para su adecuada codificación.

Todos estos elementos que forman el esquema de la comunicación tienden a conseguir la eficacia de la información. Ésta se fundamenta en una relación inversa entre la extensión de la unidad de comunicación y la probabilidad de aparición en el discurso. (González, 2010, p. 90).

Como se refiere al inicio del párrafo, ésta es una precisión técnica de lo que es la comunicación y lo que tradicionalmente hemos aprendido sobre ella, se ha considerado que la comunicación va más allá de esta teoría, en ella influye también una actitud corporal, una disposición de quien recibe y transmite la información jugando un papel importante el contexto en el cual se establece la misma siendo necesario trascender estos elementos para que la comunicación sea asertiva.

La comunicación asertiva es la forma de expresar congruentemente, clara directa y equilibradamente las opiniones, deseos e ideas (Acevedo, Martínez y Otero, 2015, p. 23).

Concepto Asertividad. Asertivo: "proviene del latín *assertus* y hace referencia a la afirmación y de la certeza de una cosa" (Real Academia Española, 2001). La comunicación asertiva es una forma de expresión directa, honesta y equilibrada, que tiene como fin comunicar nuestros pensamientos e ideas y defender nuestros intereses o derechos. En relación con lo anterior se debe cumplir el principio de no dañar al otro (Roosevelt, s.f.).

Concepto Empatía. Según Chauvie (2015), la empatía es aquella habilidad que posee una persona para ponerse en el lugar del otro, pero manteniendo la noción de la propia identidad. La empatía puede ser considerada como un factor que facilita la convivencia entre pares, siendo de gran importancia la etapa infanto-juvenil, ya que es un periodo en donde este tipo de habilidades aportan al desarrollo de pensamientos y comportamientos acordes a las normas grupales.

Por otro lado, Batson, Fultz y Schoenrade (como se citó en Retuerto, 2004) encontraron que la empatía es una característica frecuentemente atribuida a mujeres, dicha percepción se relaciona con los estereotipos sociales, según los cuales, las mujeres tienen mayor tendencia a:

Una sensibilidad emocional, mayor cuidado y apoyo a los más débiles, una mayor capacidad para identificar sentimientos y señales no verbales, además de una mayor preocupación por los aspectos sociales de la interacción y los sentimientos de otros. Las diferencias en la normatividad social (…), hace que sea más aceptado el hecho de que una mujer exprese tanto sus sentimientos de enfado y ansiedad como lo de ternura y compasión. (p. 333).

Familia, habilidades sociales y conducta prosocial

La familia y las pautas de crianza adecuadas facilitan el desarrollo de habilidades sociales y de conductas prosociales en la infancia, por lo cual es importante brindar sensibilización y orientación. Mestre et al. (1999) destacan que el tipo de normas que una familia establece, los recursos y procedimientos que utilizan para hacer cumplir dichas normas, junto con el grado de afectividad, comunicación y apoyo entre padres e hijos, son fundamentales para el crecimiento personal, la interiorización de valores, las habilidades sociales y la toma de decisiones para resolver conflictos.

Con respecto a la autoestima Alonso & Román (2005) estudiaron la relación de diferentes estilos parentales y la autoestima en familias con hijos de tres a cinco años, encontrando que a mayor grado de autoestima en los niños corresponde un mayor grado de autoestima valorado por los padres. Los padres utilizan diferentes estrategias educativas en función del tipo de conflicto y de la situación en la que se encuentren sus hijos, de esta forma, son más estrictos en las transgresiones de normas y mucho más permisivos y tolerantes en los conflictos internos y externos.

El desarrollo socioafectivo y la socialización en la infancia está relacionado con la participación, la crianza y la estimulación en la familia, como se destaca en los lineamientos de UNICEF (2004), al resaltar la participación del padre y la familia en la crianza y desarrollo infantil y en la importancia de identificar y optimizar las fortalezas de la familia en la crianza de los niños y niñas. El desarrollo psicosocial en la infancia influirá significativamente en las oportunidades de aprendizaje y sociales que pueda tener en el futuro.

Las familias con estilos democráticos o asertivos promueven un adecuado desarrollo socioafectivo. En sus investigaciones Richard de Minzi (2005) encontró que

> las familias democráticas promueven afrontamientos adaptativos y protectores ante la depresión y la soledad, mientras que las familias autoritarias generan inseguridad, evitación de los problemas, afrontamientos desadaptativos, depresión, además, la soledad está asociada al rechazo y al desinterés de los padres. (Cuervo, 2010, p. 116).

Habilidades Sociales

Se ha entendido que las habilidades sociales según Álvarez et al. (como se citó en Dapelo, Marcone y Martín, 2012) son:

> El conjunto de conductas que adquiere una persona para tomar decisiones teniendo en cuenta sus propios intereses y los de las demás personas en su entorno; elaborar juicios críticos, compartiendo criterios y opiniones; resolver sus propios problemas, comprender a los demás y colaborar con ellos; establecer relaciones adecuadas con los demás, satisfactorias para ella misma y para las otras personas. (p. 149).

Así pues,

> Las habilidades sociales tienen una importancia en el contexto educativo, psicológico y social de las personas, en forma particular en los niños y adolescentes. Qué tan competente y hábil sea un niño en su entorno social incide sobre su adaptación presente y futura debido a que permiten que asimilen los roles que le corresponden y las normas que se espera que cumpla. Estar adaptado socialmente se relaciona directamente con los logros escolares y grupales, así como con un buen ajuste personal y social en la vida. (Makhlouf, 2016, p. 3).

Según Caballo (como se citó en García, 2010), "los seres humanos son considerados 'animales sociales', y que pasan gran parte de la vida buscando interacciones cara a cara con otras personas" (p. 226). Por otro lado, autores como Meichenbaum, Butler y Grudson (como se citó en García, 2010) manifiestan que no existe una definición consistente de lo que es una competencia social, ya que ésta depende del contexto en el que se encuentre la persona, por lo tanto, la habilidad social debe considerarse desde un marco cultural determinado, ya que los patrones de comunicación varían entre culturas, además de verse influenciada por factores como la edad, sexo, clase social y educación. Teniendo en cuenta lo anterior, se expone una serie de definiciones sobre la habilidad social y conducta asertiva, definiciones que se han adquirido mediante una revisión teórica sobre habilidades sociales, entre ellas se encuentra la enunciada por Phillips (citado por García, 2010), a saber:

> El grado en que una persona se puede comunicar con los demás de manera que satisfaga los propios derechos, necesidades, placeres u obligaciones hasta un grado razonable sin dañar los derechos, necesidades, placeres u obligaciones similares de la otra persona y comparta esto derechos, etc. con los demás en un intercambio libre y abierto. (p. 228).

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante mencionar que para tratar de comprender las habilidades sociales se debe tener en cuenta el contexto social y cultural de la persona, pues existen normas sociales que van a determinar si una conducta es socialmente aceptada. De acuerdo con Ovejero (como se citó en Ortego, López y Álvarez, s.f.), la cultura y las variables sociodemográficas tienen gran relevancia al momento de evaluar y entrenar las habilidades sociales.

Presentación de Resultados

A continuación, se presentar**án** los resultados del diagnóstico realizado por medio del Instrumento ERCA-II, para ello, se diseñaron una serie de figuras con el fin de detallar los datos obtenidos en cuanto a género, edad, empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva en los adolescentes con los que se trabajó.

Datos Sociodemográficos

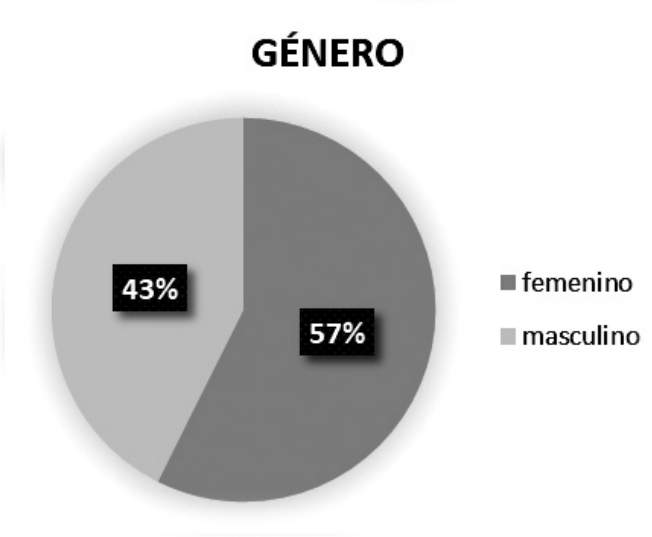

Figura 1. Género.

El cuestionario ERCA fue aplicado a adolescentes hombres y mujeres de la I.E.M. San José Betlemitas, encontrando que existe mayor asistencia por parte del género femenino, ya que del 100 % de la población con la que se trabajó, ellas ocupan el 57 %, es decir, a 35 mujeres se les aplicó el cuestionario. Por otra parte, la participación masculina fue del 43 %, porcentaje que hace referencia a 26 hombres dentro de la muestra con la que se desarrolló el proyecto.

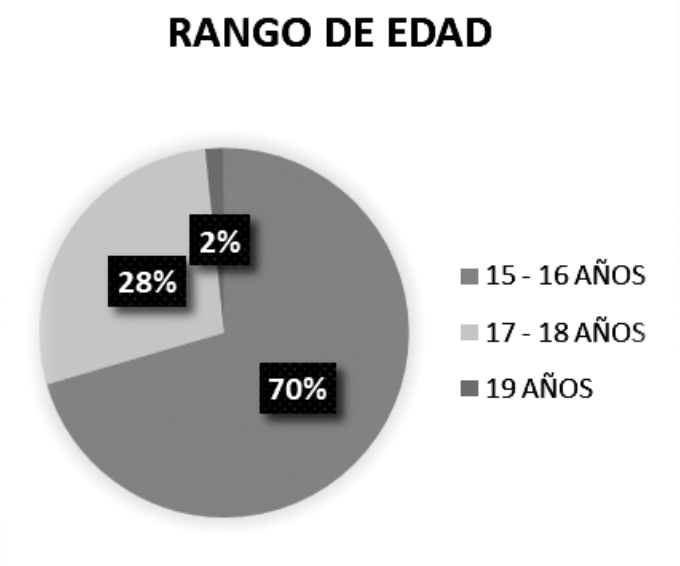

Figura 2. Rango de edad.

En cuanto al rango de edad, se debe tener en cuenta que el instrumento aplicado (ERCA) fue adaptado para un nuevo rango de edad, que comprende desde los 15 hasta los 19 años, dicho inventario fue denominado ERCA-II. Es importante mencionar las edades en las que se encuentran los adolescentes, ya que de acuerdo al instrumento, los sujetos se encuentran dentro de un rango de edad denominado adolescencia tardía, la cual, según Papalia (como citó en Luzuriaga, 2013), es una etapa en donde disminuye la velocidad de crecimiento y se empieza a tener más control de las emociones, más autonomía e independencia; aunque también se empieza a experimentar ciertos niveles de ansiedad al empezar a percibir la presión que genera las responsabilidades ya sean presentes o futuras.

Con el fin de analizar las habilidades sociales en adolescentes, se aplicó el instrumento ERCA-II, el cual mide dimensiones como: empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva a 61 estudiantes de los grados noveno, decimo y once de la I.E.M. San José Bethelemitas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos gracias al instrumento.

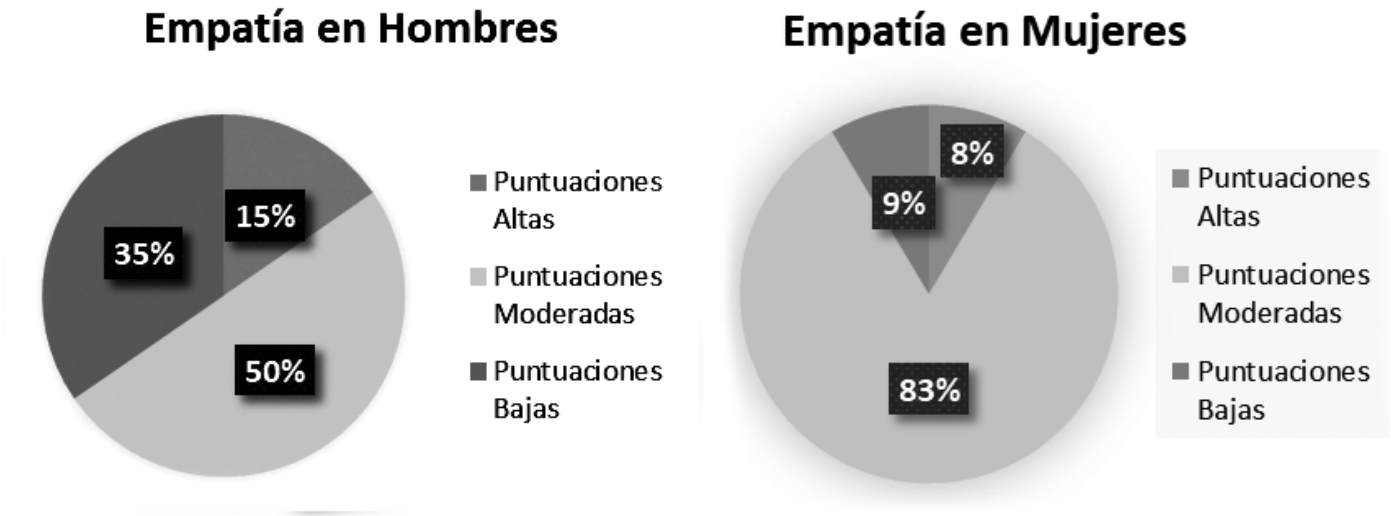

Figura 3. Empatía en hombres vs. Empatía en mujeres.

De acuerdo a la interpretación de las puntuaciones del instrumento ERCA, la empatía permite analizar la capacidad de ponerse en el lugar del otro. En este orden de ideas y de acuerdo a las figuras presentadas, se puede decir que el porcentaje más alto tanto para hombres como para mujeres se presenta en las puntuaciones moderadas de empatía con un 50 % y 83 % respectivamente, puntaje que se caracteriza por lograr comprender algunas situaciones difíciles por las que atraviesan las demás personas, por aceptar las diferencias de los demás, mostrarse parcialmente solidario, apoyar ocasionalmente a las personas que necesitan cuidados, se identifican con algunas características de los demás, entienden algunas condiciones, entienden parcialmente las emociones, además de escuchar con cierto interés a los demás en algunas ocasiones. Es importante mencionar que a pesar de que los dos géneros presentan un porcentaje elevado, son las mujeres las que obtuvieron un puntaje más significativo, esto puede ser explicado a partir de la muestra con la cual se trabajó, ya que fueron 35 mujeres

a las que se les aplicó el instrumento, en comparación con los 26 hombres que participaron en la aplicación. Teniendo en cuenta lo anterior, la diferencia en el número de personas va a influir directamente en los datos arrojados por el cuestionario, pero también el hecho de que las mujeres presenten mayor empatía, se explica desde los estereotipos de género que atribuyen a las mujeres sobre cierta tendencia a una sensibilidad emocional. Con respecto a las puntuaciones altas, se encontró que son pocas las personas que manejan una empatía adecuada, ya que hombres y mujeres presentan porcentajes muy bajos, con un 15 % y 8 % respectivamente.

Por otra parte, en las puntuaciones bajas, a pesar de tener los porcentajes inferiores, existe una diferencia notable en hombres y mujeres, ya que los hombres alcanzaron un 35 % en comparación con el **9 %** de las mujeres, lo que significa que para los hombres es un poco más difícil comprender que siente una persona ante una situación difícil, no le es fácil mostrarse solidario con las personas que se encuentran a su alrededor. A partir de lo anterior, es importante reconocer que a pesar de que los niveles de empatía no llegan a un puntaje alto, las personas encuestadas sí manejan una empatía aceptable en los diferentes contextos en los que se encuentran.

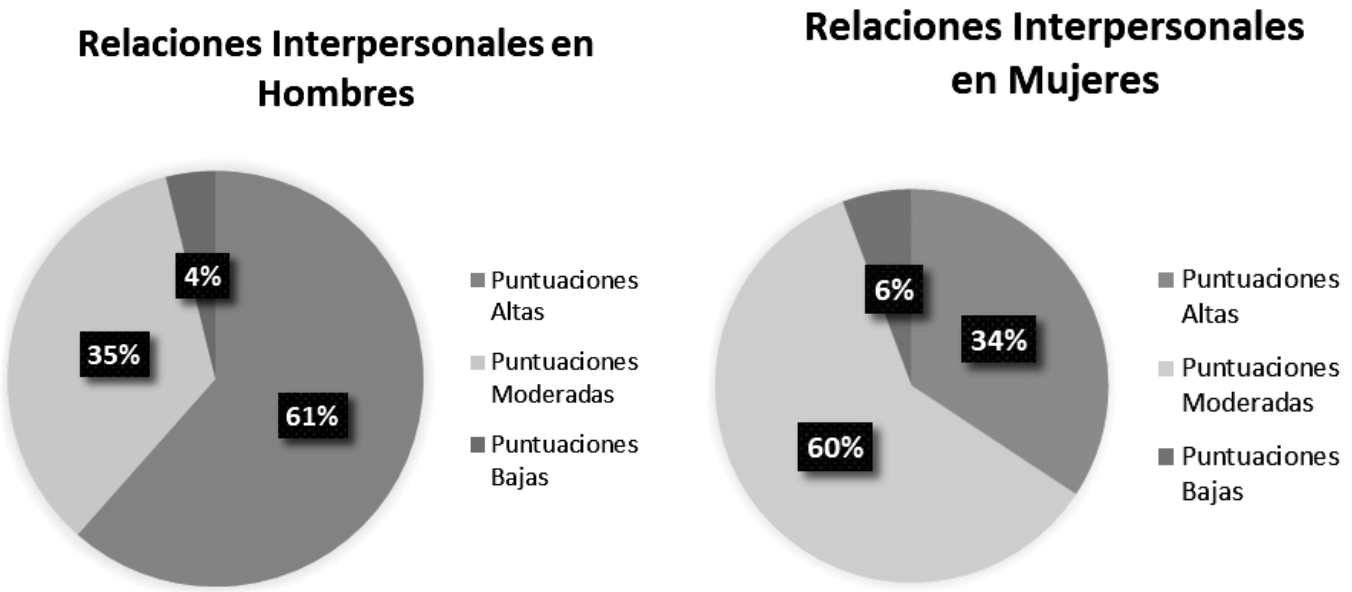

Figura 4. Relaciones interpersonales en hombres vs. Relaciones interpersonales en mujeres.

En cuanto a la dimensión relaciones interpersonales, la cual analiza la tendencia que tienen las personas a la hora de relacionarse en forma positiva con los demás, se encontró que los hombres y mujeres encuestados obtuvieron puntuaciones altas, pero fueron los hombres quienes alcanzaron el porcentaje más elevado con un 61 %, lo que indica que se les facilita relacionarse positivamente con las demás personas, iniciar y mantener relaciones amistosas, conservar buenas relaciones familiares, son capaces de terminar las relaciones de manera asertiva, manifiestan respeto y admiración por los demás; en cambio, las mujeres presentan un porcentaje significativo en las puntuaciones moderadas, lo que significa que a pesar de tener buenas relaciones interpersonales es importante trabajar en ellas este tipo de temáticas, ya que su comportamiento se caracteriza por relacionarse positivamente en ciertas ocasiones, en algunas situaciones pueden iniciar una relación amistosa, algunas veces se muestran honestas o sinceras y esporádicamente escuchan clara y atentamente a las demás personas. Con respecto a las puntuaciones bajas en hombres y mujeres, no presentan una diferencia muy significativa, ya que los porcentajes corresponden al 4 % y 6 % respectivamente, no obstante, aunque son muy pocas las personas que presentan relaciones interpersonales desfavorables es necesario trabajar con ellas esta temática.

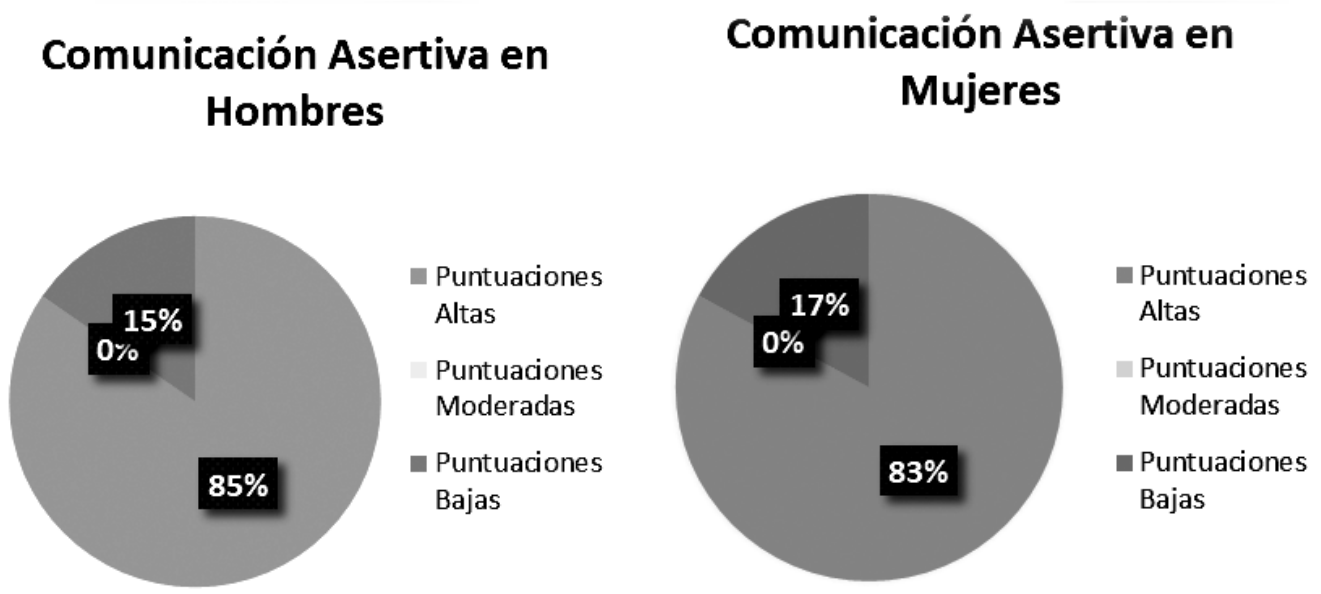

Figura 5. Comunicación asertiva en hombres vs. Comunicación asertiva en mujeres.

Finalmente, en la comunicación asertiva que emplean tanto hombres como mujeres, se encontró que los dos géneros mantienen porcentajes muy significativos en las puntuaciones altas con un 85 % y 83 %, esto permite entender que hombres y mujeres emplean un orden lógico en la exposición y argumentaciones que tienen, basándose en razonamientos sólidos, lo cual les permite conocerse a sí mismos, ser conscientes de lo que sienten y desean, logran identificar que las situaciones y relaciones de conflicto son procesos, expresan sentimientos auténticos, realizan críticas constructivas, exigen sus derechos con eficacia y justicia, asimismo, asumen sus errores, son receptivos y lo más importante aprenden a negociar la solución de conflictos. Teniendo en cuenta las figuras presentadas, se puede observar que los porcentajes se ubican a los extremos de las puntuaciones, es decir, a pesar de que la mayoría de las personas encuestadas se sitúan en las puntuaciones altas, el porcentaje restante se encuentra en las puntuaciones bajas para los dos géneros, pues obtuvieron un 15 % y 17 %, lo que significa que son personas que tienen dificultades a la hora de conocerse a sí mismos, de ser conscientes de lo que sienten y desean, no logran identificar situaciones y relaciones que generan conflicto y, por lo tanto, no son receptivos.

Discusión

Considerando que las habilidades sociales tienen gran relevancia en el contexto educativo, psicológico y social de las personas y, particularmente, en los adolescentes, la familia y las pautas de crianza van a facilitar el buen desarrollo de éstas, ya que según Mestre (como se citó en Cuervo, 2010), las normas que una familia establece, más el grado de afectividad, comunicación y apoyo que exista entre padres e hijos van a ser las bases para el crecimiento personal, la interiorización de valores, las habilidades sociales y la toma de decisiones a la hora de resolver conflictos. Por lo tanto, en la institución que se llevó a cabo el proyecto, se vio la necesidad de medir dimensiones como: empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva en adolescentes, encontrando que en la primera dimensión empatía, hombres y mujeres alcanzaron porcentajes significativos, pero fueron las mujeres las que obtuvieron puntuaciones más altas, esto, según Batson, Fultz y Schoenrade (como se citó en Retuerto, 2004), se debe a que, por lo general, la empatía se asume como una característica propia de las mujeres, este hecho se encuentra vinculado con los estereotipos sociales, los cuales atribuyen a las mujeres mayor sensibilidad emocional, es decir, mayor capacidad para percibir sentimientos y señales no verbales.

Por otra parte, para Hoffman (citado por Retuerto, 2004), la empatía en las mujeres está ligada con una orientación afectiva prosocial en la cual se experimenta cierta culpa por el daño a otros. Así las cosas, en el estudio realizado por Retuerto (2004), se evidencia

que existe una diferencia entre hombres y mujeres en cuanto a razonamiento moral prosocial, encontrando que son los varones los que puntúan significativamente más bajo. Por otro lado, se ha encontrado que la empatía se encuentra vinculada con el sentimiento de culpa, por lo tanto, de acuerdo a ésta investigación, las mujeres con niveles altos de empatía experimentan una culpa más elevada, esto explicaría por qué a las mujeres se les facilita comprender tanto las situaciones como sentimientos de las personas cercanas a ellas. En relación a la edad, Hoffman (1991) menciona que, conforme la edad de las personas avanza, en este caso la edad de los adolescentes, la perspectiva, fantasía y preocupación empática incrementan, lo que explicaría por qué en la medición de empatía se obtuvieron porcentajes elevados en los 61 estudiantes encuestados.

Con respecto a las relaciones interpersonales, se encontró que los hombres presentan mejores puntuaciones que las mujeres, Caballo (como se citó en Betina y Contini, 2011) menciona que "las habilidades sociales son un conjunto de conductas que le permiten al sujeto desarrollarse en un contexto individual o interpersonal" (p. 164). Teniendo en cuenta esto, el tipo de relaciones interpersonales estarán determinadas por la infancia, ya que de acuerdo a Michelson (como se citó en Betina y Contini, 2011), es la etapa crítica para la enseñanza de éstas, además de que en la crianza se enseña a relacionarse, dependiendo del género de la persona, por lo tanto, se espera que mujeres y hombres tengan un comportamiento determinado. Sin embargo, es a las mujeres que se les adjudica la capacidad para tener mayor facilidad a la hora de entablar relaciones amistosas o de conservar las relaciones familiares, pero teniendo en cuenta que el contexto tiene gran importancia, pues en este caso podría ser el causante de que sean los hombres los que manejen mejor sus relaciones interpersonales, al mostrar vínculos positivos con los demás o al ser capaces de terminar relaciones de una forma asertiva.

En cuanto a la comunicación asertiva, los resultados arrojaron que hombres y mujeres cuentan con una adecuada comunicación asertiva, obteniendo un **85 %** y **83 %** respectivamente. De acuerdo con Gismero (2002), la comunicación asertiva es una habilidad aprendida, en donde un sujeto expresa deseos, opiniones sentimientos positivos y negativos en una situación interpersonal. Por otro lado, para Llacuna (2004), la comunicación asertiva implica firmeza a la hora de utilizar los derechos, aunque la conducta asertiva no siempre evita el conflicto entre dos personas, sin embargo, busca que existan consecuencias favorables para dicha situación. Teniendo en cuenta lo anterior, se podría explicar por qué los adolescentes cuentan con una comunicación asertiva efectiva, ya que han aprendido a expresar sus pensamientos, sentimientos y creencias de una forma directa, honesta y apropiada; además, es importante mencionar que la asertividad al estar relacionada directamente con la empatía y las relaciones interpersonales, la persona cuenta con las herramientas necesarias para evitar cualquier conflicto que pueda presentarse con sus pares en este caso, los adolescentes encuestados.

Finalmente, de acuerdo con los datos arrojados por el instrumento ERCA, así como las necesidades encontradas en los adolescentes, se ve la necesidad de que los próximos practicantes y las instituciones con las cuales se llevó a cabo el proyecto empiecen a desarrollar programas de intervención, en los cuales se abarquen temas relacionados con las habilidades sociales, entre ellos empatía, comunicación asertiva y relaciones interpersonales, ya que anteriores estudios se han limitado a la medición mas no se ha realizado intervenciones que generen impacto en la población con la cual se ha venido trabajando.

Conclusiones

Los adolescentes encuestados, a pesar de contar con puntuaciones altas y moderadas en empatía, comunicación asertiva y relaciones interpersonales, todavía evidencian un porcentaje en el cual se debe trabajar en estos aspectos, ya que no cuentan con las habilidades esperadas. También se debe considerar la edad en la que se encuentran los sujetos, pues esto determina la forma de emplear las habilidades sociales que tienen los adolescentes a la hora de interactuar en su entorno.

En cuanto a empatía, las mujeres muestran mayor dominio, esto se debe a que el número de mujeres supera al de los hombres encuestados y también podría deberse a los estereotipos de género que atribuyen a las mujeres cierta tendencia a una sensibilidad emocional, los hombres por el contrario se les dificulta mostrarse solidarios con las personas con las cuales se rodean.

Las relaciones interpersonales presentan un mejor manejo por parte de los hombres, esto indica que

tienen mayor facilidad al momento de relacionarse con los demás, a iniciar relaciones amistosas y lo más importante son capaces de terminar vínculos de manera asertiva, en cambio las mujeres presentan ciertos obstáculos a la hora de demostrar este tipo de conductas.

Asimismo, hombres y mujeres muestran dominio en la comunicación asertiva, pues cuentan con argumentaciones y razonamientos sólidos, aunque no todas las personas encuestadas presentan este tipo de comportamiento.

Finalmente, se puede decir que, a pesar de que existen un buen manejo de las dimensiones que midió el instrumento (empatía, asertividad y relaciones interpersonales), se podría desarrollar estrategias que les permitan a los adolescentes alcanzar niveles óptimos en sus habilidades sociales y así mejorar la convivencia con sus pares y demás personas con las que tienen contacto.

Referencias

Acevedo, Á., Martínez, D. y Otero, G. (2015). *Programa de comunicación asertiva para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar* (tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia, Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11557/1/2016_comunicacion_asertiva_mujeres.pdf

Betina, A. y Contini, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en humanidades, XII*(23), 159-182.

Chauvie, P. (2015). *Empatía; efectos de los vínculos primarios* (tesis de pregrado). Universidad de la República, Montevideo, Uruguay. Recuperado de https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_5.pdf

Cuervo, Á. (2010). Pautas de crianza y desarrollo socioafectivo en la infancia. *Diversitas: Perspectivas en psicología, 6*(1), 111-121.

Dapelo, B., Marcone, R. y Martín, F. (2012). Personalidad eficaz. Una aproximación conceptual y metodológica. En J. Catalán (Ed.). *Investigación orientada al cambio en psicología educacional* (pp. 139-165).

García, A. (2010). Estudio sobre la asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social. *Revista de educación, 12,* 225-240.

Gismero, E. (2002). *Escala de habilidades sociales.* Madrid: Ediciones Tea.

González, R. (2010). *Manual Marketing, comunicación y ventas para PYMES.* Madrid, España: Editorial cep.

Llacuna, J. (2004). NTP 667: La conducta asertiva como habilidad social. Recuperado de https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_667.pdf/0c56eb86-4771-4545-adab-59bd972cce41

Luzuriaga, J. (2013). *Diseño de un protocolo de intervención psicoterapéutica focalizado en la personalidad en adolescentes víctimas de violencia sexual* (tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3307/1/10081.PDF

Makhlouf, S. (2016). *Construcción y validación del Test "Habilidades de interacción social" en niños de 3 a 6 años de los distritos de Surco y la Molina de Lima* (tesis de pregrado). Universidad de Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4012/Abugattas_Makhlouf_Shadia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortego, M., López, S. y Álvarez, M. (s.f.). Tema 7 las habilidades sociales. Recuperado de https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_07.pdf

Real Academia Española. (2001). Aserto. En *Diccionario de la Lengua Española* (22.ª ed.). Recuperado de https://dle.rae.es/aserto

Retuerto, Á. (2004). Diferencias en empatía en función de las variables género y edad. *Apuntes de psicología, 22*(3), 323-339.

Roosevelt, E. (s.f.). La inteligencia emocional, la asertividad y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional. Recuperado de https://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/05.pdf