

## Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes

*Social skills conected to the process of communication in a sample of Adolescents*

Sonia Betancourth<sup>1</sup>  
Christian Zambrano<sup>2</sup>  
Ana Karen Ceballos<sup>3</sup>  
Vanessa Benavides<sup>4</sup>  
Nixon Villota<sup>5</sup>

Recibido 30. 03. 2016 - Arbitrado 10.04. 2017 - Aprobado 15.04. 2017

### Resumen

Las habilidades sociales son repertorios de comportamientos que los seres humanos utilizan para enfrentar diferentes situaciones de su vida, así como para establecer relaciones interpersonales de calidad. El objetivo del presente estudio es describir las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en estudiantes de grado décimo, de un colegio ubicado en el sur occidente Colombiano, a través de la Escala Habilidades Sociales Relacionadas con el proceso de comunicación de Alvarado & Narváez (2010), la cual demostró su confiabilidad por consistencia interna con un alfa de Cronbach de 0.97 y una validez de contenido mediante validación por jueces. El presente estudio es de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra fue seleccionada por conveniencia y estuvo conformada por 82 estudiantes de grado décimo de una institución pública de la Ciudad de San Juan de Pasto. Los resultados muestran que tanto hombres, como mujeres presentan un nivel de habilidades sociales por encima de la media, sin

---

<sup>1</sup> Psicóloga, Universidad de Valle, Magister en Educación con énfasis en docencia universitaria, Universidad Pedagógica Nacional, Doctora en Psicología escolar y desarrollo, Universidad Complutense de Madrid. Docente Universidad de Nariño, Directora del grupo de investigación CONEPSI, Universidad de Nariño, [soniabetancourthz@udenar.edu.co](mailto:soniabetancourthz@udenar.edu.co)

<sup>2</sup> Psicólogo, Universidad de Nariño, Magister en Educación desde la diversidad, Universidad de Manizales. Docente Universidad de Nariño, Investigador Grupo Psicología y Salud, Investigador grupo CONEPSI, Universidad de Nariño, [christianzambris@hotmail.com](mailto:christianzambris@hotmail.com)

<sup>3</sup> Psicóloga, Universidad de Nariño, Magister en Salud Pública, Universidad de Nariño, Investigadora Grupo Psicología y Salud, Universidad de Nariño [anitak.1@hotmail.com](mailto:anitak.1@hotmail.com)

<sup>4</sup> Estudiante de Psicología, Universidad de Nariño, [vanessakbenavidesm@gmail.com](mailto:vanessakbenavidesm@gmail.com)

<sup>5</sup> Estudiante de Psicología, Universidad de Nariño, [ngvm2013@gmail.com](mailto:ngvm2013@gmail.com)

Citación del artículo: Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 18, pp.133-148, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

embargo, existen diferencias significativas frente a la variable género, siendo las mujeres quienes muestran niveles más altos en estos repertorios de comportamiento.

**Palabras clave:** Habilidades sociales, proceso de comunicación, adolescentes.

### **Abstract**

Social skills are repertoires of behaviors that human beings use to confront different situations in their lives, as well as to establish quality interpersonal relationships. The objective of the present study is to describe the social skills related to the process of communication in students of tenth grade, of a school located in southwestern Colombia, through the scale Social Skills Related to the Communication Process of Alvarado and Narváez (2010), which demonstrated its reliability by internal consistency with a Cronbach alpha of 0.97 and a validity of content through validation by judges. The present study is of descriptive cross-sectional type. The sample was selected for convenience and was made up of 82 tenth grade students from a public institution in the city of San Juan de Pasto. The results show that both men and women have an above average level of social skills, however, there are significant differences compared to the gender variable, with women showing higher levels in these behavioral repertoires.

**Keywords:** Social skills, communication process, adolescents.

### **Introducción**

Las habilidades sociales y los procesos de comunicación son indispensables en la vida de los seres humanos, su influencia se observa en distintas áreas vitales como la personal, la familiar, la escolar, entre otras. Su estudio en adolescentes es un tema de interés, por los múltiples cambios de actitud y comportamiento que se vivencian en esta etapa de la vida (Bentina & Contini, 2011). Un adolescente con un amplio repertorio de habilidades sociales será capaz de entender y controlar sus sentimientos y los de las personas que lo rodean, contribuyendo así al fortalecimiento de sus relaciones interpersonales y a la adaptación satisfactoria frente a las demandas de su contexto (Sartori & López, 2015).

A lo largo de los años se ha presentado una dificultad al momento de definir las habilidades sociales. Lo anterior debido a que éste constructo está conformado por distintos conceptos psicológicos como la conducta, el aprendizaje, las actitudes, el lenguaje, entre otros, además, porque ha intentado definirse desde distintas disciplinas como la educación, la sociología, la psiquiatría y cada una de estas presenta una

Citación del artículo: Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 18, pp.133-148, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

perspectiva diferente, por lo cual es imposible identificar una sola definición dentro de la bibliografía científica (Merrell & Gimpel, 2014).

Algunos autores como Kelly (2002) y Van der Hofstadt (2005), mencionan que una conducta es socialmente habilidosa cuando contribuye a la consecución efectiva de los diferentes objetivos que se ha planteado la persona, estos pueden ser personales, académicos, laborales, entre otros, además, debe representar la posibilidad de establecer, mantener y mejorar las relaciones interpersonales saludables.

Bar-On (2006) menciona que las habilidades sociales actúan como un pre requisito de vital importancia para que los seres humanos puedan sobrevivir y adaptarse en el medio en el que se desarrollan. Trianes (1996) hace referencia a las habilidades sociales como el conjunto de comportamientos o pensamientos propios de cada sujeto, que le permiten manejar y resolver de manera efectiva y aceptable los problemas cotidianos en los diferentes contextos o situaciones en los que estos puedan presentarse.

Finalmente, se destaca la definición de Roca (2014) quien afirma que las habilidades sociales, además de ser hábitos aprendidos y conductas observables, son una serie de pensamientos y emociones que favorecen el incremento de relaciones interpersonales basándose en la consecución de los propios intereses sin dejar de lado los sentimientos, pensamientos y derechos de las demás personas, lo cual permite encontrar soluciones eficaces para ambas partes cuando éstas entran en conflicto.

Es importante destacar que las habilidades sociales siempre se desarrollan en función de la cultura en la que se ha desarrollado el sujeto, el contexto en el que interactúa y de factores tales como edad, sexo, clase social y educación, por lo cual, una conducta considerada socialmente habilidosa en cierta situación, puede no ser considerada de la misma forma en otra (Caballo, 1997; Kelly, 2002; García, 2010).

Al hablar de habilidades sociales se debe mencionar aquellas relacionadas con el proceso de comunicación, las cuales hacen posible que el ser humano pueda manejar mejor sus esquemas de acción y generar situaciones de comunicación con los demás, respetando opiniones y expresando de forma sincera y adecuada sus sentimientos y pensamientos (Pérez, 2008). Alvarado & Narváez (2010) afirman que las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación hacen posible que los seres humanos se organicen, definan sus objetivos, ejecuten tareas, compartan sus ideas, resuelvan problemas y generen cambios, clasificando dichas habilidades en las siguientes:

- Escuchar (E): Es la habilidad que tiene la persona para prestar atención a quien está hablando, basándose en una escucha empática que incluya todos los sentidos, entendiendo y comprendiendo lo que el otro dice.
- Iniciar una conversación (IC): Hace referencia a la capacidad de la persona para iniciar un diálogo o un intercambio de ideas como presentarse, saludar de modo habitual, preguntar sobre lo que otros han dicho e introducir nuevos temas de conversación.
- Mantener una conversación (MC): Entendida como la habilidad para continuar y dar forma a un diálogo o intercambio de ideas, añadiendo sus propios puntos de vista, introduciendo un nuevo tema o retomando alguno que haya sido previamente mencionado.
- Pedir ayuda (PA): Es la habilidad para solicitar asistencia de la forma más adecuada y libre de ansiedad cuando se presenta alguna dificultad, generando un mensaje claro y oportuno.
- Expresar sentimientos (ES): Es la capacidad para dar a conocer a otros sus sentimientos de forma clara, sin prejuicios o predisposiciones.
- Comprender sentimientos (CS): Es la capacidad para comprender el sentir de otras personas con una actitud hacia el otro que se caracterice por una aceptación libre de prejuicios personales.
- Enfrentarse con el enfado del otro (EE): Hace referencia a la habilidad para afrontar y enfrentar los sentimientos de enojo de otros, con entendimiento y buen manejo, respondiendo de manera adecuada.
- Enfrentarse a mensajes contradictorios (EM): Es la habilidad para explicar, concebir, ordenar o expresar de un modo personal el sentido de un mensaje que no tiene claridad.
- Prepararse para una conversación difícil (PC): Capacidad para tomar una posición y actitud que favorezca el desarrollo de una situación o conversación difícil, evitando las tensiones, discusiones o enfrentamientos.

Considerando que las habilidades sociales son fundamentales en la etapa de la adolescencia, García (2005), a partir del trabajo con adolescentes, demostró que las habilidades sociales se correlacionan con el clima social en la familia, puesto que son relevantes para que existan buenas relaciones interpersonales entre parientes y evitan que se presenten conflictos o agresiones. En su estudio, también, se encontró que la mayoría de adolescentes presentan un nivel promedio de habilidades sociales, lo cual indica que

Citación del artículo: Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 18, pp.133-148, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

están dentro de los parámetros necesarios para responder de forma adecuada ante diversas situaciones y exigencias de su entorno, sin embargo, tan solo el 15,6% de la muestra presentó un nivel alto en habilidades sociales. Por su parte, Gallego (2008) observó que los adolescentes y jóvenes de educación superior presentan un nivel medio en sus habilidades sociales y un nivel bajo en aquellas habilidades relacionadas con hablar en público y dirigirse a superiores, rechazar peticiones, brindar elogios y defender derechos personales.

García, Cabanillas, Morán & Olaz (2014), encuentran en el alumnado de Educación Social, que las mujeres presentan puntuaciones más altas que los hombres en cuanto a las habilidades sociales conversacionales, las cuales fueron definidas como la capacidad de iniciar y mantener una conversación con otros. Resultados similares se presentan en el estudio realizado por Malinauskas, Dumciene & Lapeniene (2014), quienes encontraron en una muestra de estudiantes universitarios, que las mujeres presentan mejores habilidades sociales que los hombres, estos hallazgos se relacionan con los observados por Deniz, Hamarta, & Ari (2005), quienes afirman que, en comparación con los hombres, las mujeres establecen relaciones interpersonales cercanas con mayor eficacia y, asimismo, poseen un amplio repertorio de habilidades sociales que utilizan adecuadamente para expresar sus emociones y sentimientos. Resultados similares se reportan en el estudio de Campo & Martínez (2009), realizado con estudiantes de una universidad colombiana, en el que evidencia que las mujeres tienen un mejor desempeño cuando se trata de hacer y rechazar peticiones e interactuar con amigos y compañeros. Sin embargo, en oposición a estos hallazgos Cardozo, Dubini, Fantino & Ardiles (2011) encontraron que las mujeres presentan conductas sumisas y conductas de ansiedad social y timidez, en mayor proporción que los hombres.

Según Naranjo (2008) muchos adolescentes no tienen dificultades para establecer un adecuado proceso de comunicación. No obstante, es importante detectar un posible déficit en este tipo de habilidades sociales dado que la adolescencia es la etapa de la vida en la que se producen importantes cambios físicos y psicológicos, además empieza a tomar una gran importancia todo lo referente al ámbito de relaciones e intercambio social; precisamente en esta edad los individuos empiezan a ser más independientes de su familia y a buscar su identidad a través de la identificación en su grupo social de iguales (Camacho & Camacho, 2005).

El desarrollo de habilidades sociales durante la época escolar contribuye también a disminuir otras situaciones presentes en las aulas, tales como los problemas de relación

con los compañeros, el aislamiento, falta de solidaridad, agresividad y peleas; que, a su vez, derivan en desmotivación señalada frecuentemente como una de las causas del fracaso y deserción escolar (Collel, 2003). Por esta razón, se hace importante conocer la presencia y el desarrollo de habilidades sociales en adolescentes, ya que, un equilibrio entre las enseñanzas académicas y las habilidades sociales permitirá el desarrollo de estudiantes competentes que no solo estén preparados para afrontar retos cognitivos sino, también, para gestionar soluciones integrales mediante la aplicación de habilidades de negociación, trabajo en equipo, asertividad y manejo de conflictos, entre otros; características que son ampliamente valoradas en el mundo profesional al que posteriormente se integrarán (López, 2008).

Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo del presente estudio es describir las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en estudiantes de grado décimo de un colegio público de la ciudad de San Juan de Pasto.

## **Metodología**

### **Diseño**

El presente estudio se realizó bajo un paradigma cuantitativo de tipo descriptivo con corte transversal, recolectando la información en un solo momento en el tiempo, a partir de lo cual se describió los resultados (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

### **Participantes**

La muestra estuvo conformada por 82 estudiantes (44 mujeres y 38 hombres) de grado décimo de la jornada de la mañana de un colegio público de San Juan de Pasto, cuyas edades oscilaron entre los 15 y los 17 años. Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia.

### **Instrumentos**

*Encuesta sociodemográfica.* Elaborada específicamente para el desarrollo de la investigación, por medio de la cual se recogió información sobre las características sociodemográficas de los estudiantes.

*Instrumento de medición de habilidades sociales basadas en el proceso de comunicación.* Creado por Alvarado & Narváez (2010), el cual consta de 60 preguntas cada una con 5 opciones de respuesta tipo Likert y se divide en 9 sub-escalas las cuales

Citación del artículo: Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 18, pp.133-148, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>



son: Escuchar (E), iniciar una conversación (IC), mantener una conversación (MC), pedir ayuda (PA), expresión de sentimientos (ES), comprensión de sentimientos (CS), enfrentarse con el enfado del otro (EE), enfrentarse a mensajes contradictorios (EM) y preparación para una conversación difícil (PC). El instrumento cuenta con una adecuada validez de contenido mediante una validación por jueces y su coeficiente de confiabilidad por consistencia interna con Alfa de Cronbach de 0.97.

### **Procedimiento**

Esta investigación fue aprobada por el Comité de Ética de la Universidad de Nariño y se orientó desde los principios éticos básicos de la investigación según la Ley 1090 de 2006.

En un primer momento se solicitó autorización al representante legal de la Institución Educativa, posteriormente se solicitó el consentimiento informado del representante legal del estudiante y el asentimiento de este último.

Finalmente, se sistematizaron y analizaron los datos obtenidos con el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 23.

### **Resultados**

Para el análisis de datos se calcularon los estadísticos descriptivos del instrumento de medición de habilidades sociales basadas en el proceso de comunicación (ver tabla 1), a partir de los cuales se puede afirmar que el promedio de los adolescentes participantes tienen un puntaje alto (Media 210,208) de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación. Asimismo se evidencia que la mayoría de los participantes presentan niveles ALTOS y MEDIOS de habilidades sociales (ver tabla 4).

Tabla 1.

*Estadísticos descriptivos de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en estudiantes de grado décimo.*

<u>Estadístico</u>	
Media	210,280
Mediana	210,000
Moda	210,0
Desv. Estándar	19,7892

Citación del artículo: Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 18, pp.133-148, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

Mínimo	149,0
Máximo	257,0

Los estadísticos descriptivos de las sub escala se presentan en la tabla 2, a partir de los cuales se puede afirmar que en promedio, los estudiantes obtuvieron puntajes altos y medios.

Tabla 2.

*Estadísticos descriptivos para cada sub escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en estudiantes de grado décimo.*

Sub escala	Estadístico					
	Media	Desv. Estándar	Mediana	Moda	Mínimo	Máximo
E	21,4	2,7	22	22	15	28
IC	24,4	4,3	24,5	22	14	34
MC	49,8	7,4	50	50	21	66
PA	21,4	3,3	22	22	12	27
ES	19,6	3,9	19,5	19	11	29
CS	22,9	4,3	23	25	11	30
EE	19,7	3,1	20	20	12	29
EM	14,2	2,6	14	13	8	20
PC	26,4	2,8	16	16	10	23

Para realizar el análisis de los datos por cada género, se aplicó la prueba Kolmogrov-Smirnov que arrojó un P-valor igual a 0,200 indicando que los datos se distribuyen de forma normal. Posteriormente, se realizó una comparación de las puntuaciones totales de la escala para cada género, utilizando la prueba t de Student para muestras independientes, indicando que el P-valor de esta prueba fue igual a 0,04.

Teniendo en cuenta el P-valor obtenido, existe una diferencia estadísticamente significativa de las habilidades sociales centradas en el proceso de comunicación entre hombres y mujeres. Se observó que la media de las puntuaciones de la escala es más alta en las mujeres (214,4) que en los hombres (205,4), lo que permite afirmar que las mujeres presentan un nivel más alto de habilidades sociales centradas en el proceso de comunicación (Ver tabla 3).

Citación del artículo: Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 18, pp.133-148, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>



Tabla 3.

*Prueba t de student para la puntuación total del instrumento de medición de habilidades sociales basadas en el proceso de comunicación en estudiantes de grado décimo*

Media		t	p – valor
H	M		
205,4	214,4	2,093	,040

En la tabla 4 se observa que en el nivel de habilidades sociales centradas en el proceso de comunicación, no se presenta ningún hombre con un nivel MUY BAJO, en el nivel BAJO y MUY ALTO los porcentajes son mínimos, el 34, 2% presenta un nivel MEDIO y un 60,5% un nivel ALTO. En cuanto a las mujeres, los datos muestran que no existe ninguna en nivel BAJO, ni MUY BAJO, el mayor porcentaje (70,5%) se encuentra en nivel ALTO, seguido del nivel MEDIO (27,3%) (Ver tabla 4).

Tabla 4.

*Nivel de habilidades sociales en hombres y mujeres de grado décimo.*

Nivel	Hombres		Mujeres	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Muy Bajo</b>	0	0%	0	0%
<b>Bajo</b>	1	2,6%	0	0%
<b>Medio</b>	13	34,2%	12	27,3
<b>Alto</b>	23	60,5%	31	70,5%
<b>Muy alto</b>	1	2,6%	1	2,3%
<b>Total</b>	38	100%	44	100%

Para identificar los resultados en función de cada subescala en correlación con género, en primer lugar se realizó una prueba t de student de muestras independientes, mediante la cual se comprobó que solo existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en las sub escalas expresión de sentimientos y comprensión de sentimientos, tal como se observa en la tabla 5.

Tabla 5.

*Prueba t de student para cada sub escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en estudiantes de grado décimo*

Sub escala	Media		T	p – valor
	H	M		
E	21,1	21,7	1,042	,301
IC	24,5	24,2	-,281	,779
MC	48,7	51,1	1,678	,097
PA	20,8	22	1,642	,104
ES	18,4	20,6	2,799	,006*
CS	21,2	24,2	3,810	,000*
EE	20,1	19,3	-1,144	,256
EM	13,8	14,5	1,244	,217
PC	16,5	16,3	-,350	,727

\*Diferencias estadísticamente significativas

Teniendo en cuenta los anteriores datos, se exponen los resultados en cuanto al porcentaje de estudiantes con puntuaciones en cada nivel por género para las subescalas expresión de sentimientos y comprensión de sentimientos y para toda la muestra en las demás subescalas (Ver tabla 6).

Tabla 6.

*Porcentaje de niveles de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en estudiantes de grado décimo*

NIVEL	Subescalas										
	E	IC	MC	PA	ES		CS		EE	EM	PC
					H	M	H	M			
Muy Bajo	0%	0%	1,2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Bajo	1,34%	7,3%	1,2%	4,9%	16%	11,4%	0%	0%	6,1%	7,3%	6%
Medio	34%	34,1%	28%	29%	63%	36,4%	39,5%	15%	61%	34%	62%
Alto	61%	43,9%	66%	57%	21%	40,9%	39,5%	45%	29%	51%	27%
Muy Alto	3,7%	6,1%	3,7%	8,5%	0%	11,4%	15,8%	38%	3,7%	7,3%	4,9%

Citación del artículo: Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 18, pp.133-148, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

En cuanto a la habilidad de escuchar, habilidad para iniciar una conversación, habilidad para mantener una conversación y habilidad para pedir ayuda se evidencia que en general la mayoría de personas obtuvieron puntajes entre el nivel ALTO y MEDIO.

Por su parte, en la sub escala expresión de sentimientos, se afirma que la mayoría de los hombres presentan un nivel MEDIO, mientras que las mujeres se encuentran entre el nivel medio y un nivel ALTO.

Al hablar de la habilidad de comprensión de sentimientos se puede evidenciar que la mayoría de los hombres se encuentran entre los niveles MEDIO y ALTO, mientras que las mujeres presentan niveles ALTO y MUY ALTO.

Las puntuaciones obtenidas en la habilidad de enfrentarse al enfado del otro se ubican en su mayoría en el nivel MEDIO. De igual forma se observa este incremento en la habilidad para enfrentarse a mensajes contradictorios, donde la mayoría de personas obtuvieron un puntaje ALTO.

Finalmente, la habilidad de prepararse para una conversación difícil indica que el mayor porcentaje de personas obtuvieron un puntaje MEDIO.

## **Discusión**

En la vida cotidiana los seres humanos establecen diferentes tipos de relaciones sociales, en el hogar, el colegio, el trabajo, entre otros. Se hace imprescindible el manejo de la comunicación, la escucha atenta, la capacidad de iniciar una conversación y distintas habilidades que permiten la satisfacción de las relaciones. En la actualidad se ha llegado a considerar que las habilidades sociales son incluso más importantes que las habilidades cognitivas frente a la posibilidad de tener éxito académico y profesional, también se afirma que la carencia de habilidades sociales asertivas puede hacer posible la aparición de conductas disfuncionales tanto en la familia, como en el ámbito escolar (Betina & Contini, 2011).

En este sentido se reconoce que en la adolescencia, el papel de las habilidades sociales es fundamental para intervenir en las actitudes, valores, creencias, capacidades cognitivas y estilos de interacción como entablar adecuadas relaciones con pares, conformar una pareja y participar en diversos grupos sociales o académicos y buscar solución a los problemas. Además, las habilidades sociales influyen en la percepción que el adolescente tiene de sí mismo, de los otros y de la sociedad y le permiten responder de

Citación del artículo: Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 18, pp.133-148, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

modo positivo ante situaciones de estrés (Contini, Coronel, Levin & Hormigo, 2010; Betina & Contini, 2011; Lacunza & Contini, 2011).

El objetivo de la presente investigación fue medir el nivel de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en estudiantes de secundaria, para lo cual se utilizó una escala que evaluó este constructo, encontrando que los estudiantes de grado décimos de una Institución Educativa Pública de San Juan de Pasto, presentan en su mayoría niveles altos y medios de habilidades sociales (210-257) y solamente un porcentaje mínimo presentan niveles bajos (149-154). Lo anterior indica que los adolescentes son capaces de establecer relaciones interpersonales e interacciones placenteras basadas en la comunicación. Resultados similares arrojó la investigación de Oyarzún, Estrada, Pino & Oyarzún (2012), en la cual participaron 245 estudiantes de último año de enseñanza secundaria pertenecientes a la comuna de Punta Arenas (Chile) y cuyos resultados indican que en la variable habilidades sociales, el puntaje mínimo observado fue de 36 y el máximo de 100 ( $M = 72$ ) en una escala hipotética que comprende desde 0 a 100, entonces se evidencia que los adolescentes presentan buenas habilidades sociales.

Otro hallazgo importante de este estudio es que dentro del nivel alto (204–251) se encuentra una diferencia estadísticamente significativa entre mujeres y hombres, esto se relaciona con los hallazgos encontrados por Malinauskas, Dumciene & Lapeniene (2014) quienes observaron que las mujeres poseen mejores habilidades sociales en comparación con los hombres, de igual forma García, Cabanillas, Morán & Olaz (2014), afirman que las mujeres presentan puntuaciones más altas que los hombres en cuanto a las habilidades sociales conversacionales.

Los resultados de la presente investigación concuerdan con los encontrados en el estudio de Campo & Martínez (2009) realizado en una universidad colombiana, en el cual se encontró que las mujeres tienen un mejor desempeño que los hombres en cuanto a sus habilidades sociales, en especial presentan una mayor capacidad para hacer y rechazar peticiones e interactuar con amigos y compañeros.

En cuanto a las sub-escalas de expresión y comprensión de sentimientos, en el presente estudio se observó que las mujeres obtuvieron puntajes más altos que los hombres ubicándose en los niveles alto y muy alto, este hallazgo se relaciona con lo encontrado por Deniz, Hamarta & Ari (2005) quienes afirman que las mujeres poseen mejores habilidades que los hombres al momento de expresar sus emociones y sentimientos frente a las personas con quienes mantienen relaciones cercanas. Contrario

Citación del artículo: Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 18, pp.133-148, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

a esto, autores como Cardozo, Dubini, Fantino & Ardiles (2011) evidenciaron según sus estudios, que las mujeres presentan una mayor prevalencia de conducta sumisa y conducta de ansiedad social y timidez, definida como el miedo, el nerviosismo y los sentimientos de vergüenza que se manifiestan en las relaciones interpersonales y que, pueden llevar a la presencia de trastornos afectivos (Chaplin, Gillham & Seligman 2009). Este hallazgo es importante teniendo en cuenta que la capacidad de reconocer y expresar los propios sentimientos, le permite al sujeto comprender los sentimientos de su prójimo y, por ende, ser más empático frente a su entorno social (Fernández-Berrocal & Extremera, 2002).

Contrario al estudio realizado por Gallego (2008), en el cual se observa que la puntuación de los estudiantes estuvo en un nivel medio, en este estudio se encontró que las puntuaciones de cada sub-escala, se ubicaron en su mayoría en el nivel alto, lo cual explica el planteamiento proporcionado por Naranjo (2008), quien afirma que en general, los adolescentes no presentan dificultades al momento de establecer procesos adecuados de comunicación, sin embargo es posible implementar programas de entrenamiento para incrementar a un nivel muy alto las habilidades sociales en adolescentes.

Lo anterior permite concluir que los adolescentes que hicieron parte del presente estudio presentan un nivel por encima de la media en habilidades sociales, puesto que los estudiantes en general se encuentran en el nivel *alto* de la escala de habilidades sociales basadas en el proceso de comunicación.

## Referencias

Alvarado, N., Narváez, S. (2010) *Efectos de la aplicación de un programa de intervención cognitivo comportamental en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, dirigido al personal que labora en la alcaldía municipal de El Tambo, Nariño*. Tesis de pregrado no publicada, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, supl., 13-25. Recuperado de <https://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/8415>

Bentina, A., Contini, N (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en*

Citación del artículo: Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 18, pp.133-148, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

*humanidades*, 12(23), 159-182. Recuperado de [http://www. Redalyc.org /articulo.oa?id=18424417009](http://www.Redalyc.org/articulo.oa?id=18424417009)

Caballo, V. (1997). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. (2<sup>da</sup> ed.) Siglo veintiuno. Madrid, España.

Camacho, C., Camacho, M (2005). Habilidades sociales en adolescencia: un programa de intervención. *Revista profesional española de terapia cognitivo-conductual*, 3, 1-27. Recuperado de [http://148.204.52.13/i/bibliotecaDase /2000/Acervo/AcervoVirtualPsicosocial/PsicosocialAcervoLecturas/Habilidades SocialesyAdolescencia.pdf](http://148.204.52.13/i/bibliotecaDase/2000/Acervo/AcervoVirtualPsicosocial/PsicosocialAcervoLecturas/HabilidadesSocialesyAdolescencia.pdf)

Campo, L., Martínez, E. (2009). Habilidades sociales en estudiantes de psicología de una universidad privada de la costa caribe colombiana. *Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología*, 2(1), 39-51. Recuperado de <http://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/176>

Cardozo, G., Dubini, Fantino, I., Ardiles, R. (2011). Habilidades para la vida en adolescentes: diferencias de género, correlaciones entre habilidades y variables predictoras de la empatía. *Psicología desde el Caribe*, 107-132. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/3313>

Collel, J., Escudé, C. (2003). La educación emocional. *Traq. Revista dels Mestres de la Garrotes*, 19 (37), 8-10 Recuperado de [http://www. Xtec.cat /~jcollell/ZAP%20Trac.pdf](http://www.Xtec.cat/~jcollell/ZAP%20Trac.pdf)

Chaplin, T. M., Gillham, J., Seligman, M. E. (2009). Gender, anxiety, and depressive symptoms: A longitudinal study of early adolescents. *The Journal of early adolescence*, 29(2), 307-327. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2743326/pdf/nihms-111338.pdf>

Deniz, M., Hamarta, E., Ari, R. (2005). An investigation of social skills and loneliness levels of university students with respect to their attachment styles in a sample of Turkish students. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 33(1), 19-32. Recuperado de [http://guidotheshark. tripod.com /15967481.pdf](http://guidotheshark.tripod.com/15967481.pdf)

Citación del artículo: Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 18, pp.133-148, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>



- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. (2002). La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela. *Revista Iberoamericana de educación*, 29(1), 1-6. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/230886932\\_La\\_inteligencia\\_emocional\\_como\\_una\\_habilidad\\_esencial\\_en\\_la\\_escuela](https://www.researchgate.net/publication/230886932_La_inteligencia_emocional_como_una_habilidad_esencial_en_la_escuela)
- Gallego, O. (2008). Descripción de las habilidades sociales en estudiantes de psicología de una institución de educación superior. *Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología 1*, 61-71. Recuperado de <http://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/144/116>
- García, C. R. (2005). Habilidades sociales, clima social familiar y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Liberabit*, 11(11), 63-74. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272005000100008](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272005000100008)
- García, A. (2010). Estudio sobre asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de Educación Social. XX., *Revista de Educación*, 12, 225-240. Recuperado de <http://www.uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/xxi/article/view/2383/2259>
- García, M., Cabanillas, G., Morán, V., Olaz, F. (2014). Diferencias de género en habilidades sociales en estudiantes universitarios de Argentina. *Anuario electrónico de estudios en Comunicación Social" Disertaciones"*, 7(2). Recuperado de <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones/article/view/4622/4776>
- Hernández R, Fernández C, Baptista P. (2010). Metodología de la investigación. Quinta Edi. McGraw Hill Interamericana, editor. México; 2010. 656 p.
- Kelly, J. (2002). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. (7<sup>ma</sup> ed.). Madrid, España. DESCLÉE DE BROUWER.
- López, M. (2008). La integración de las habilidades sociales en la escuela como estrategia para la salud emocional. *Psicología sin fronteras: revista electrónica de intervención psicosocial y psicología comunitaria*, 3(1), 16-19. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2547022>

Citación del artículo: Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 18, pp.133-148, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>

- Malinauskas, R., Dumciene, A., Lapeniene, D. (2014). Social skills and life satisfaction of Lithuanian first-and senior-year university students. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 42(2), 285-293. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=3362d3e2-0bc4-41ea-a307-b15592d9d3b2%40sessionmgr101>
- Merrell, K., Gimpel, G. (2014). *Social skills of children and adolescents: Conceptualization, assessment, treatment*. Psychology Press. New York, Estados Unidos
- Naranjo, M. (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, enero-abril, 1-27. Recuperado de <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9315/17783>
- Oyarzún Iturra, G., Estrada Goic, C., Pino Astete, E., Oyarzún Jara, M. (2012). *Habilidades sociales y rendimiento académico: una mirada desde el género*, para apoyar las diferencias en HHSS encontradas según el género. Recuperado de <http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/961/1/v15n2a03.pdf>
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional* (4<sup>ta</sup>. ed.) Valencia: ACDE.
- Sartori, M., López, M. (2015). Habilidades sociales: Su importancia en mujeres con diagnóstico de Síndrome de Turner. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(2), 1055-1067. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rllcs/v14n2/v14n2a13.pdf>
- Trianes, M.V. (1996). *Educación y competencia social. Un programa en el aula*. Málaga: Aljibe.
- Van der Hofstadt, C. (2005). *El libro de las habilidades de comunicación* (2<sup>da</sup>. ed.). España. Ediciones Díaz de Santos.

Citación del artículo: Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Revista Psicoespacios*, Vol. 11, N. 18, pp.133-148, Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios>