



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**

**HABILIDADES SOCIALES COMO MECANISMO PREVENTIVO DE
FUTUROS ESCENARIOS DE EXCLUSIÓN SOCIAL, ESCUELA JUAN
MONTALVO FIALLOS, 2024**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de:

LICENCIADO(A) EN GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

AUTORES:

GÓMEZ MUÑOZ MABEL MILENA

RICARDO ASUNCIÓN ANTHONY JOEL

TUTOR(A):

PSIC. JOSÉ LUNA ENCARNACIÓN, MGTR.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

**HABILIDADES SOCIALES COMO MECANISMO PREVENTIVO DE
FUTUROS ESCENARIOS DE EXCLUSIÓN SOCIAL, ESCUELA JUAN
MONTALVO FIALLOS, 2024**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
Previo a la obtención del grado académico de:

LICENCIADO(A) EN GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

GÓMEZ MUÑOZ MABEL MILENA
RICARDO ASUNCIÓN ANTHONY JOEL

LA LIBERTAD – ECUADOR
2024

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
DEDICATORIA DE RESPONSABILIDAD	9
DECICATORIA.....	10
AGRADECIMIENTO.....	11
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	12
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	13
INTRODUCCIÓN	16
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
Antecedentes del problema de investigación	18
Formulación del problema de investigación	20
Objetivos.	21
1.3.1. Objetivo general.	21
1.3.2 Objetivos específicos.....	21
Justificación de la investigación.....	22
2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	23
Conocimiento actual.....	23
Fundamentación teórica y conceptual.	27
2.2.1 Habilidades sociales	28
2.2.2 Importancia de las Habilidades sociales.....	28
2.2.3 Tipos de habilidades.....	30
2.2.4. Exclusión social en la actualidad	31

3. MARCO METODOLÓGICO	32
Tipo de investigación	32
Alcance de la investigación.....	33
Planteamiento de hipótesis	33
Operacionalización de las variables	34
Población, muestra y periodo de estudio.....	36
3.5.1. Periodo de estudio	36
3.5.2 Población.....	36
3.5.3. Muestra.....	36
Técnicas e instrumentos de levantamiento de información	37
3.6.1. Entrevistas:	37
3.6.2. Cuestionario	37
4. ANÁLISIS DE RESULTADO.....	38
Análisis Cuantitativo	38
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
Análisis Cualitativo	67
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
5. PROPUESTAS.....	74
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
6.1 Conclusiones	75
6.2. Recomendaciones.....	77
7. BIBLIOGRAFÍA.....	78
8. ANEXOS.....	83
8.1 Diseño de entrevista	83
8.2 Diseño de cuestionario	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Presta atención a la persona que habla e intenta entender lo que dice	38
Tabla 2. Especificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada	39
Tabla 3. Expresas tu gratitud por los favores que te realizan	40
Tabla 4. Ayudas a que los demás se conozcan entre sí	41
Tabla 5. Dices que te gusta algún aspecto de otra persona o alguna de las actividades que realiza	42
Tabla 6. Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad	43
Tabla 7. Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o participar en alguna actividad	44
Tabla 8. Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica.....	45
Tabla 9. Presta atención a las instrucciones, pides explicaciones y las realizas correctamente	46
Tabla 10. Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal	47
Tabla 11. Intentas convencer a los demás de que tus ideas son mejores y más útiles que las de ellos	48
Tabla 12. Intentas reconocer las emociones que experimentas.....	49
Tabla 13. Expresas tus sentimientos a los demás	50
Tabla 14. Intentas comprenderlo que sienten los demás	51
Tabla 15. Intentas comprender el enfado de la otra persona	52
Tabla 16. Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa	53
Tabla 17. Reconoces cuando pedir permiso para hacer algo y luego le pides a la persona indicada	54
Tabla 18. Ayudas a quien más lo necesita.....	55
Tabla 19. Controlas tu carácter de modo que no se te "escapan las cosas de las manos"	56
Tabla 20. Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas	57
Tabla 21. Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas.....	58
Tabla 22. Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte.	59
Tabla 23. Dices a los demás cuando han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución	60
Tabla 24. Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática	61

Tabla 25. Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo.....	62
Tabla 26. Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento	63
Tabla 27. Hacen algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Presta atención a la persona que habla e intenta entender lo que dice .	39
Ilustración 2. Especificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada	40
Ilustración 3. Expresas tu gratitud por los favores que te realizan	41
Ilustración 4. Ayudas a que los demás se conozcan entre sí	42
Ilustración 5. Dices que te gusta algún aspecto de otra persona o alguna de las actividades que realiza	43
Ilustración 6. Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad	44
Ilustración 7. Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o participar en alguna actividad.....	45
Ilustración 8. Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica ...	46
Ilustración 9. Presta atención a las instrucciones, pides explicaciones y las realizas correctamente	47
Ilustración 10. Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal	48
Ilustración 11. Intentas convencer a los demás de que tus ideas son mejores y más útiles que las de ellos.....	49
Ilustración 12. Intentas reconocer las emociones que experimentas	50
Ilustración 13. Expresas tus sentimientos a los demás	51
Ilustración 14. Intentas comprenderlo que sienten los demás	52
Ilustración 15. Intentas comprender el enfado de la otra persona	53
Ilustración 16. Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa.....	54
Ilustración 17. Reconoces cuando pedir permiso para hacer algo y luego le pides a la persona indicada.....	55
Ilustración 18. Ayudas a quien más lo necesita	56
Ilustración 19. Controlas tu carácter de modo que no se te "escapan las cosas de las manos"	57
Ilustración 20. Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas	58

Ilustración 21. Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas	59
Ilustración 22. Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte	60
Ilustración 23. Dices a los demás cuando han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución	61
Ilustración 24. Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática	62
Ilustración 25. Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo ...	63
Ilustración 26. Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento	64
Ilustración 27. Hacen algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido	65
Ilustración 28. Red semántica	71

DEDICATORIA DE RESPONSABILIDAD

Quien suscribe; **GÓMEZ MUÑOZ MABEL MILENA** con C.I. 2400300683 y **RICARDO ASUNCIÓN ANTHONY JOEL** con C.I. 2450288200, estudiantes de la carrera de Gestión Social y Desarrollo, declaro que el Trabajo de Titulación; Proyecto de Investigación presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo título es: “DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES COMO MECANISMO PREVENTIVO DE FUTUROS ESCENARIOS DE EXCLUSIÓN SOCIAL, ESCUELA JUAN MONTALVO FIALLOS, 2024”, corresponde exclusiva responsabilidad del autor y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

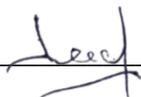
La Libertad, junio, 2024

Atentamente,



GÓMEZ MUÑOZ MABEL MILENA

C.I. 2400300683



RICARDO ASUNCIÓN ANTHONY JOEL

C.I. 2450288200

DEDICATORIA

Yo Mabel Milena Gómez Muñoz, con sincero reconocimiento dedico esta tesis en primera instancia a Dios por guiarme en esta etapa de mi vida, a mis abuelos y padres, que con su amor y rectitud me han guiado en cada paso de mi vida, nunca han soltado mi mano y han sido mi fortaleza y apoyo incondicional en mis días difíciles, a mi hermano que con sus consejos y palabras de aliento supo motivarme para seguir luchando por mis sueños. Con mucho cariño también dedico este logro a mi pareja, quien se convirtió en mi refugio en los momentos difíciles y mi compañero de sonrisas y celebración en cada triunfo. Esta tesis no habría sido posible sin tu perseverancia, presencia constante y credibilidad en mí y en nosotros. Tu presencia en mi vida es un regalo valioso, y este logro es nuestro porque nos convertimos en un excelente equipo. Esta dedicación es un pequeño reflejo de la inmensa gratitud que siento por todo lo que cada uno de ustedes han hecho por mí.

Yo Anthony Joel Ricardo Asunción, con mucha gratitud y cariño, dedico esta tesis a Dios y a mi amada familia quienes han sido mi pilar inquebrantable en cada paso de este viaje, gracias a mis padres por su amor incondicional y por enseñarme que con esfuerzo y perseverancia puedo alcanzar mis objetivos. A mis hermanos por ser una fuente de inspiración y alegría en mi vida. A mi pareja, quien ha aguantado mis cambios de humor constante debido al estrés. Gracias por tu paciencia, tus palabras de aliento y tu amor incondicional. Esta tesis también es tuya, porque has estado conmigo en cada paso compartiendo mis alegrías, enojos y lágrimas, gracias por ser mi compañera. A mi eterna docente, Olga Paredes Bolaños, gracias.

Con todo nuestro amor y gratitud.

Gómez Muñoz Mabel Milena

Ricardo Asunción Anthony Joel

AGRADECIMIENTO

Yo Mabel Milena Gómez Muñoz, agradezco profundamente a mi familia que con cualquier acción me ayudaron a forjar la persona que soy en la actualidad, además estuvieron apoyándome durante todo el transcurso de mi carrera universitaria. Gracias infinitas a mis padres, que siempre me han inspirado y motivado para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos con perseverancia y esfuerzo sin abandonarlas frente a las adversidades. También expreso mi gratitud a mis abuelos, hermano y primo, quienes estuvieron cuando más lo necesitaba, por escucharme, brindarme sus consejos y apoyarme. Su amor y sacrificio han sido la luz que guio mi camino a través de este viaje académico.

Quiero agradecer a aquellas personas que la universidad me permitió conocer porque se convirtieron en grandes amigos, con quienes reí, lloré y crecí personal y profesionalmente, ¡gracias por todos los momentos compartidos!, agradezco también a mis amistades incondicionales que siempre me animaron y estuvieron dispuestos a ayudarme en cualquier actividad universitaria sin tener conocimiento de que se trataba. Y finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mi pareja, por su apoyo incondicional, paciencia y amor, gracias por estar siempre a mi lado, por alentarme en los momentos de duda y por celebrar conmigo cada pequeño avance.

Por otra parte, yo Anthony Joel Ricardo Asunción, quiero agradecer a mi familia que nunca dejo de creer en mí, a cada persona que conocí y aportó para llegar hasta este momento, a esos compañeros de clases que se convirtieron en amigos, con quienes he compartido risas, desafíos y triunfos, ¡gracias! Por su paciencia y apoyo incondicional, su amistad ha sido un refugio y una motivación constante, sin ustedes este camino habría sido mucho más difícil de recorrer. Quiero agradecer a Ashley Estupiñán, quien ha estado apoyándome desde el día 1, tu apoyo constante y tu fe en mí han sido fundamentales.

Sin ustedes, todo esto no habría sido posible. Gracias.

Gómez Muñoz Mabel Milena

Ricardo Asunción Anthony Joel



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La Libertad, 19 de junio del 2024

Psic. Wilson Alexander Zambrano Vélez, MSc
Director de la Carrera de Gestión Social y Desarrollo

En su despacho. –

En calidad de tutor asignado por la carrera de Gestión Social y Desarrollo, informo a usted que los estudiantes Gómez Muñoz Mabel Milena con cédula de identidad No 2400300683 y Ricardo Asunción Anthony Joel con cédula de identidad No 2450288200, han cumplido con los requisitos estipulados en el *Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la UPSE y Protocolos Vigentes de la carrera de Gestión Social y Desarrollo*, para la implementación y desarrollo del Trabajo de Titulación, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, de título **“Habilidades sociales como mecanismo preventivo de futuros escenarios de exclusión social, escuela Juan Montalvo Fiallos, 2024”**.

Por lo ante expuesto, recomiendo se apruebe el Trabajo de Titulación referido anteriormente, bajo el Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la UPSE vigente que cita:

“Art 11. Actividades académicas del docente tutor. – El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto del trabajo de integración curricular, quién presentará el informe correspondiente de acuerdo a la planificación aprobada por el Consejo de Facultad”

Debo indicar que es de exclusiva responsabilidad de los autores, cumplir con las sugerencias realizadas durante el proceso de revisión.

Para los fines académicos pertinentes, es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
**JOSE ISRAEL
LUNA
ENCARNACION**

José Luna Encarnación, Mgtr.
DOCENTE TUTOR

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



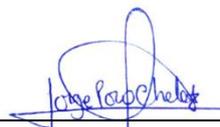
Psic. Wilson Zambrano Vélez, MSc.
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE
GESTIÓN SOCIAL Y
DESARROLLO**



Econ. Lilibeth Orrala Soriano, Mgtr.
**DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA
DE GESTIÓN SOCIAL Y
DESARROLLO**



Psic. José Luna Encarnación, Mgtr.
**DOCENTE TUTOR(A) DE LA
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL
Y DESARROLLO**



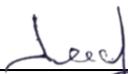
Psic. Soc. Jorge Pozo Chele, Mgtr.
**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y
DESARROLLO**



Lcda. Silvia Carpio Panchana, Mgtr.
**SECRETARIA DE LA CARRERA
DE GESTIÓN SOCIAL Y
DESARROLLO**



Gómez Muñoz Mabel Milena
ESTUDIANTE



Ricardo Asunción Anthony Joel
ESTUDIANTE

Habilidades sociales como mecanismo preventivo de futuros escenarios de exclusión social, escuela Juan Montalvo Fiallos, 2024.

Gómez Muñoz Mabel Milena
Ricardo Asunción Anthony Joel
Código Orcid (1) 0009-0008-2309-2274
Código Orcid (2) 0009-0008-8135-7701
Universidad Estatal Península de Santa Elena-Carrera Gestión Social y Desarrollo

Resumen

Los seres humanos requieren habilidades sociales para afrontar las diversas situaciones que se presentan en su vida diaria y, el entorno escolar como espacio principal de socialización, juega un papel determinante en el desarrollo de estas habilidades. Esta investigación no solo aborda la necesidad de mejorar las habilidades sociales, sino que también destaca el valor de crear un ambiente inclusivo en el entorno escolar, donde cada individuo pueda desarrollar plenamente sus capacidades sociales y lograr una integración armoniosa y efectiva en la comunidad educativa. El análisis del tema se fundamenta en una revisión teórica exhaustiva y se complementa con una metodología de carácter mixto, cuyo enfoque es de tipo correlacional, se busca establecer la relación entre las variables del estudio de caso, focalizándose en el análisis tanto general como específico de las habilidades sociales en el entorno escolar. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta en escala de Likert diseñado para medir el desarrollo de las habilidades sociales necesarias para una interacción eficaz en contextos sociales diversos. Los resultados de la investigación permiten comprender que las habilidades sociales son adquiribles y, por tanto, susceptibles de modificación, generando cambios significativos a nivel personal y social.

Palabras Clave: *Habilidades, exclusión, convivencia, desarrollo, adaptación.*

Social skills as a preventive mechanism for future scenarios of social exclusion, Juan Montalvo Fiallos school, 2024

ABSTRACT

Humans require social skills to face the various situations that arise in their daily lives, and the school environment as the main space for socialization plays a crucial role in the development of these skills. This research not only addresses the need to improve social skills but also highlights the value of creating an inclusive environment in the school setting, where each individual can fully develop their social abilities and achieve a harmonious and effective integration within the educational community. The analysis of the topic is based on a thorough theoretical review and is complemented by a mixed-methodology approach, with a correlational focus, aiming to establish the relationship between the variables of the case study, focusing on both the general and specific analysis of social skills in the school environment. For data collection, a Likert scale survey was used to measure the development of social skills necessary for effective interaction in diverse social contexts. The research results help understand that social skills are learnable and, therefore, subject to modification, leading to significant changes at a personal and social level.

Keywords: *Skills, exclusion, coexistence, development, adaptation.*

INTRODUCCIÓN

Las habilidades sociales engloban un conjunto de destrezas y capacidades que implican la interacción en el entorno socioafectivo de una persona, las cuales son cruciales para abordar eficazmente las demandas diarias, permitiendo un desarrollo integral del individuo, considerando cinco componentes principales: autoestima, asertividad, toma de decisiones, empatía y manejo de emociones. El objetivo general de estas habilidades es proporcionar los medios necesarios para enfrentar las interacciones sociales y situacionales de manera satisfactoria.

Es fundamental destacar que las habilidades sociales están presentes desde la infancia y nos acompañan a lo largo de nuestra vida, por lo tanto, el aprendizaje y la práctica de estas habilidades desde temprana edad generan un impacto positivo en el desarrollo de la fortaleza psicológica en los niños, y están estrechamente relacionadas con su funcionamiento psicológico en el futuro. Por consiguiente, un niño que no logra desarrollar estas habilidades puede experimentar dificultades para socializar en la adultez.

Debe precisarse que la falta de habilidades sociales en la infancia puede llevar a que el niño se sienta cohibido y distante en su entorno, lo que puede generar conflictos emocionales internos. Esto demuestra que las habilidades sociales son aprendidas y dependen en gran medida de la influencia de los padres en la crianza de sus hijos, pudiendo variar desde un niño con habilidades sociales limitadas hasta uno muy hábil en la interacción social. Por lo tanto, es crucial promover la competencia social entre los miembros de la familia, ya que esto contribuye significativamente a la calidad de vida y la salud de las personas.

El entorno familiar juega un papel relevante en el desarrollo de las habilidades sociales de los individuos, debido a que el adecuado uso de estas habilidades les permite a los niños, niñas y adolescentes relacionarse satisfactoriamente tanto con sus pares como con otros grupos generacionales, implementando la utilización apropiada de conductas asertivas, comunicación eficaz, autoestima saludable y toma de decisiones adecuadas y oportunas.

En etapas posteriores, cuando el niño se convierte en adolescente, uno de sus principales desafíos en el ámbito educativo y comunitario es lograr la aceptación social, que se puede medir en términos de popularidad, indiferencia o rechazo por parte de sus compañeros. Aquí es donde las habilidades sociales se vuelven esenciales para que la persona pueda integrarse satisfactoriamente en su grupo de referencia. Es importante destacar que la escuela representa un entorno complejo que brinda al estudiante la oportunidad de desarrollar no solo su conocimiento académico, sino también su actitud, hábitos y habilidades relacionales.

En cuanto a la aplicación de las habilidades sociales, es indispensable reconocer la existencia de dos componentes fundamentales: la planificación del entrenamiento y la implementación práctica del diseño, asociados al proceso de evaluación de las habilidades sociales. Sin embargo, en la actualidad, la modernidad también trae consigo un nuevo problema: la división entre dos contextos sociales, uno real y otro virtual, separados por una nube digital, dando lugar al deterioro de las relaciones sociales, ya que los niños, niñas y jóvenes, en lugar de interactuar físicamente con personas de su edad, tienden a identificarse con personajes virtuales de la vida en línea.

Si bien es cierto se han realizado pocos trabajos académicos que aborden el desarrollo de las habilidades sociales en la niñez como un medio de prevención ante situaciones de exclusión social, a pesar de que estos estudios pueden servir como herramientas de medición para evaluar el nivel de desarrollo de habilidades sociales. Esto proporciona indicadores objetivos sobre los avances y tendencias en este campo, lo que demuestra que la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos aplicados al estudio de un fenómeno o problema, en este caso el desarrollo de habilidades sociales.

Las diferentes investigaciones sobre habilidades sociales han destacado su importancia para que las personas puedan establecer y mantener relaciones sentimentales, amistosas y sociales de manera estable. Varios autores han enfatizado que un comportamiento socialmente hábil contribuye de manera efectiva a aspectos personales, académicos y laborales de la persona. Además, facilita el establecimiento, mantenimiento y mejora de relaciones interpersonales saludables.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Antecedentes del problema de investigación

El concepto de habilidades sociales ha evolucionado a lo largo del tiempo, siendo en primera instancia una expresión de personalidad excitatoria y luego fue sustituida por la expresión de conducta asertiva. Según Caballo (2007) las habilidades sociales hacen referencia al comportamiento social adecuado, el cual está asociado a la forma como el individuo demuestra lidiar con la vida, a través de las actitudes, opiniones, respeto a sí mismo y en relación con los otros.

De acuerdo con Gavilanes (2022), las habilidades sociales se consolidan a través de la experiencia, cuando una persona tiene más práctica en una situación social, su respuesta se fundamenta en esa experiencia. Por el contrario, si se enfrenta a una situación por primera vez, su respuesta estará basada en aspectos temperamentales y primitivos.

Según investigaciones a nivel de Latinoamérica en las que data Caballero et al. (2018) en Argentina, se identificó la relación entre habilidades sociales y conducta agresiva en adolescentes escolarizados, a través del instrumento de recolección de datos BAS3, en donde se obtuvo como resultado que adolescentes con un nivel económico alto muestran retraimiento y timidez, afectando habilidades sociales como el liderazgo y autocontrol, determinando al factor económico como un aspecto relevante en el desarrollo de habilidades sociales.

Esteves et al. (2020a) en Perú, aplicaron el test de Habilidades sociales del ministerio de salud, para su estudio “identificación de las habilidades sociales en adolescentes”, en donde comprobaron que las habilidades sociales son relevantes para el desempeño personal y el desarrollo en diferentes áreas como familiar, social o escolar, evidenciando la asertividad como la habilidad más alta y la toma de decisiones como la de nivel medio.

En Colombia, se presentó un estudio por Betancourth et al. (2017) con la finalidad de identificar habilidades sociales en adolescentes escolarizados el cual proyectó como resultado que tanto hombres como mujeres presentan un nivel medio en habilidades sociales, sin embargo, se mostró que, en el género femenino predomina la comunicación y por consiguiente un mayor número de relaciones sociales.

A nivel nacional en Quito, se realizó un análisis con la finalidad de indagar sobre el desarrollo de habilidades sociales en adolescentes que asisten a la escuela y hacen uso de dispositivos móviles. El estudio reveló que aquellos con falencias en el desarrollo de habilidades sociales tienden a dedicar una cantidad significativa de tiempo al uso de dichos dispositivos, lo cual ha resultado en la renuncia a actividades propias de su edad, como el compartir momentos de calidad con amigos y participar en actividades físicas como deportes (Gavilanes, 2022).

Así mismo, en Ambato, un estudio realizado por Zumba (2017) donde participaron 30 adolescentes varones, se investigó la posible influencia de la disfuncionalidad familiar en las habilidades sociales. Los resultados indicaron que la población estudiada mostraba carencias considerables en habilidades sociales en acciones como expresar pensamientos de manera asertiva, iniciar conversaciones y dificultades para expresar emociones.

En Guayaquil también se llevó a cabo un estudio por Barroso (2019) con el propósito de investigar la conexión entre las habilidades sociales y la ansiedad. Los resultados revelaron que no hay una relación estrecha entre estas variables, ya que los adolescentes con deficiencias en habilidades sociales también obtuvieron puntajes bajos en la escala de ansiedad y donde se destacó que solo el 6.7% de la población estudiada mostró habilidades sociales adecuadas.

En la provincia de Santa Elena, en un estudio realizado por Arango et al. (2023) en la escuela Abraham Lincoln, se mostró que las habilidades sociales en los niños son importantes para el desarrollo de su capacidad de interacción, la expresión de sus emociones, el fortalecimiento de vínculos y la disminución de la timidez, desarrollándose de forma saludable en aspectos físicos, cognitivos y socioemocionales.

El desarrollo no adecuado de habilidades sociales puede conducir a escenarios de exclusión; los niños que carecen de estas habilidades pueden ser rechazados por sus compañeros porque no pueden formar relaciones significativas o porque sus interacciones son incómodas o conflictivas, y como resultado, quedan marginados. Estos desafíos son particularmente evidentes en entornos escolares donde la interacción social es esencial para el desarrollo personal y académico.

Según las investigaciones previas, las habilidades sociales son fundamentales para que los adolescentes puedan resolver conflictos, gestionar situaciones sociales, mostrar empatía y asertividad, mejorar sus relaciones interpersonales y ser aceptados socialmente por su entorno.

La exclusión social, tradicionalmente estaba relacionada a las situaciones de pobreza económica o material, es decir familiar con un nivel económico bajo que les impedía satisfacer sus necesidades básicas. Actualmente se conoce que el fenómeno de la exclusión social va más allá del concepto de pobreza y desigualdad, asociando otros factores tales como la falta de habilidades sociales.

Según Subirats (2004) la exclusión social es un fenómeno de carácter estructural condicionado por el funcionamiento del sistema económico y social, lo que resulta en divisiones en la sociedad y obstáculos para integrarse en ámbitos como el mercado laboral, el reconocimiento público, la participación política, así como en la pertenencia social.

Formulación del problema de investigación

La carencia o insuficiencia de habilidades sociales afecta a las personas de diversas maneras, la falta de estas habilidades conlleva dificultades para interactuar y comunicarse con otros, así como para controlar las emociones. Esta carencia de habilidades sociales en los adolescentes puede obstaculizar su desarrollo futuro, por lo tanto, la adolescencia se convierte en un momento crucial en el que el desarrollo de habilidades sociales es vital para el crecimiento personal de cada individuo.

Las habilidades sociales trascienden en la vida de los niños, porque tienen un impacto significativo en su vida, ya sea en lo familiar y en los procesos académicos. El entorno en el que se desarrollan los niños influye en el desenvolvimiento de las habilidades sociales; tanto la familia como la escuela son entornos primordiales para aprender conductas positivas y costumbres, las mismas que se adquieren en las etapas de crecimiento de los niños a través de la observación, la experiencia y las relaciones interpersonales.

Por lo mencionado anteriormente, se puede deducir que las habilidades sociales son importantes en la vida diaria de todas las personas, ayudando a desarrollar las relaciones interpersonales evitando escenarios de exclusión social, contribuyendo de forma más fluida la convivencia en el trabajo, la familia o en el grupo que los rodea y por esta razón es primordial estimar el nivel de habilidades sociales que poseen los niños de 4to a 7mo EGB de la escuela Juan Montalvo Fiallos.

Objetivos.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la intervención de las habilidades sociales como mecanismo preventivo de escenarios de exclusión social en la escuela Juan Montalvo Fiallos

1.3.2 Objetivos específicos.

- Definir la teoría de Arnold Goldstein y conceptos epistemológicos de la influencia de las habilidades sociales en la exclusión social.
- Evaluar las habilidades sociales de los estudiantes de acuerdo a los grupos establecidos en el instrumento de recolección de datos “Escala de habilidades de Goldstein”.
- Proponer estrategias que promuevan las habilidades sociales como mecanismo de prevención de futuros escenarios exclusión social.

Justificación de la investigación.

Las habilidades sociales influyen en la autoestima, la percepción de roles, la autorregulación conductual y el rendimiento académico tanto en la niñez como en la edad adulta. Para los niños, el tema de habilidades sociales es importante no sólo en términos relacionales, sino también por el impacto que tiene en otros ámbitos de la vida, como la escuela y la familia.

La familia y la escuela, así como la interacción a diferentes entornos, son lugares que sirven para aprender habilidades sociales si es que estos entornos pueden proporcionar experiencias positivas para aprender conductas sociales. En definitiva, el contexto de cualquier entorno, desde las costumbres de la madre y del padre, estilo de crianza, acceso a medios como dispositivos móviles, televisión o Internet, etc. está estrechamente relacionado.

Es importante mencionar que las habilidades sociales existen desde la infancia y permanecen durante todo el desarrollo de toda la vida. Como señaló Castillo (2023), aprender y aplicar habilidades sociales en la infancia tiene un impacto positivo en el desarrollo de las fortalezas psicológicas de los niños y está estrechamente relacionado con el funcionamiento psicológico posterior.

Por lo tanto, los niños que no logran desarrollar estas habilidades tendrán dificultades para socializar a medida que crezcan, además de las consecuencias de ser un niño tímido, con conflictos emocionales internos y aislado de su entorno, muestra que las habilidades sociales se adquieren dependiendo del contexto en el que el niño convive, lo cual puede resultar desde un niño socialmente ansioso a un niño socialmente capacitado.

Entonces, el proceso de socialización que se inicia en la infancia permite que el niño aprenda a formar pautas, reglas y prohibiciones, así como vínculos afectivos, conductas socialmente aceptables y la participación de otros en la formación de su identidad. Por ello, es trascendental determinar cómo es el comportamiento social en su entorno, debido a que aprender y utilizar habilidades sociales ayuda a los niños a adaptarse a diferentes grupos y situaciones.

Según Moyolema (2024) la falta de habilidades sociales genera sentimientos de frustración, retraimiento, ira, rechazo y exclusión, por tanto, las habilidades sociales son muy importantes para los humanos porque implican un conjunto de comportamientos, pensamiento y emociones que nos permiten mantener las habilidades interpersonales óptimas; las personas socialmente competentes no buscan satisfacer sólo sus propias necesidades, sino también considera las necesidades e intereses de los demás, buscando siempre soluciones a los conflictos que puedan surgir, sin embargo, también se debe responder a la pregunta de por qué las habilidades sociales son importantes partiendo de ser un factor determinante de bienestar.

Por ende, es esencial proporcionar orientación y herramientas para mejorar sus habilidades sociales, esto implica enfocarse en la capacitación, donde se promuevan conductas sociales positivas como buscar ayuda, reconocer sus propias dificultades, aceptar errores, expresar emociones, brindar ayuda, entre otras. Además, se debe fomentar la reflexión y el análisis de situaciones, enseñarles técnicas de resolución de problemas y ofrecer alternativas adecuadas a comportamientos inapropiados.

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

Conocimiento actual

Conforme la persona se involucra en diferentes contextos, se percata de la importancia de aplicar las habilidades adquiridas en su vida cotidiana. Por ello, se enfatiza la relevancia de cultivar estas destrezas desde temprana edad, debido a que facilitarán la expresión de emociones, pensamientos y sentimientos en su entorno (Moreno, 2023).

En este punto es necesario diferenciar entre las habilidades sociales básicas, que se desarrollan en los primeros años de vida como escuchar, presentarse, expresar gratitud, iniciar conversaciones, y las habilidades avanzadas que se cultivan gradualmente durante la transición hacia la edad adulta.

Las habilidades sociales básicas se adquieren al observar y emular el comportamiento de otros, sin que requieran un esfuerzo consciente por parte del individuo. Por otro lado, las habilidades sociales avanzadas como la asertividad, empatía, inteligencia emocional, escucha activa y negociación tienen un componente aprendido de manera involuntaria, pero necesitan ser trabajadas activamente para fomentar relaciones interpersonales saludables y, en consecuencia, promover el bienestar emocional del individuo (Domínguez, 2020).

Hay una conexión estrecha entre las habilidades sociales aprendidas durante la niñez y la capacidad de adaptación emocional y social en la vida adulta, si no se adquieren estas habilidades en la infancia, es probable que surjan dificultades de adaptación e integración social durante la adolescencia y la edad adulta, además, la falta de estas habilidades puede causar baja autoaceptación, aislamiento y aumentar la posibilidad de ser rechazados por los demás.

Cabrera y Villa (2023) en su investigación muestran que las habilidades sociales son claves para que los niños y adolescentes puedan desarrollarse en una variedad de entornos como familiares y académicos. Por tanto, permiten a los individuos interactuar de forma eficaz y saludable con su entorno social, en otras palabras, el desarrollo de estas habilidades es esencial para el bienestar emocional y la adaptación social, además de asegurar el éxito en la edad adulta.

Según el trabajo investigativo de Prado (2021), las habilidades sociales se pueden dividir en cuatro categorías: habilidades de comunicación, de interacción, de resolución de conflictos y habilidades emocionales. Cada una de estas categorías incluye habilidades específicas que los jóvenes necesitan para desarrollar relaciones saludables en la vida cotidiana.

La asertividad como habilidad social es el acto de proteger los propios derechos y opiniones, y respetar los derechos de los demás, este concepto está estrechamente relacionado con el autoestima porque tiene que ver con la capacidad de expresar calidez, amistad, gratitud, expresión de emociones personales, interacción positiva y elogiar a los demás por su buen comportamiento (Becerra et al., 2019).

Las habilidades sociales están lejos de ser habilidades innatas, estas pueden ser adquiridas o aprendidas por lo cual cambian a lo largo de la vida dependiendo del entorno, las experiencias de vida, el aprendizaje y la etapa de desarrollo. Lo cual asegura la consecución de dos objetivos: En primer lugar, objetivos afectivos como las relaciones amenas, las amistades y las relaciones románticas, y, en segundo lugar, objetivos instrumentales como las actividades diarias o habituales como las relaciones en el trabajo.

En la formación de la identidad y de las habilidades sociales de los niños influye la naturaleza gregaria del ser humano, afectando diversos aspectos como la esfera personal, familiar y escolar, entre otros, debido a que las habilidades sociales comprenden comportamientos esenciales para interactuar de manera efectiva y afectuosa con los demás.

Además de ser hábitos aprendidos y conductas observables, estas habilidades también incluyen pensamientos y emociones que promueven las relaciones interpersonales. Por lo cual, es evidente que un niño/a con habilidades sociales limitadas puede tener dificultades para comprender y manejar sus propios sentimientos y los de quienes lo rodean (Esteves Villanueva et al., 2020).

El entorno familiar representa el escenario primordial para el desarrollo de las capacidades y habilidades sociales en los niños, niñas y adolescentes, debido a que éstas no surgen de forma innata ni están determinadas genéticamente. Paralelamente al aprendizaje que ocurre en el seno familiar, el sistema educativo ejerce su influencia sobre los niños/as antes de que consoliden completamente sus comportamientos.

Integrarse al entorno escolar implica dejar atrás el mundo conocido en casa y establecer relaciones con personas nuevas y diferentes de las figuras parentales, lo que requiere el desarrollo de nuevas habilidades sociales para ser aceptado por sus pares. Por ende, es necesario el desarrollo de habilidades sociales ya que ayuda a reducir posibles problemas dentro del aula como conflictos con otros compañeros, aislamiento, falta de solidaridad, agresividad y peleas, que a su vez pueden conducir a la desmotivación y exclusión social (Zorrilla, 2020).

Los entornos educativos en este proceso, se consideran espacios diseñados para aplicar estrategias pedagógicas activas que fomenten la exploración, experimentación y creatividad de los niños con la guía de los maestros, promoviendo la autonomía y facilitando el desarrollo de habilidades como la expresión, escucha activa, participación, el análisis, la crítica constructiva y la interacción con los demás. Es por ello que, se debe reconocer que al ser lugares directos de socialización estos entornos influyen en la vida social de los estudiantes (Jaramillo & Guzmán, 2019).

Se ha observado que estas habilidades contribuyen en la salud emocional y social de los niños y adolescentes, por ello, implementar programas en las escuelas que enseñen y fomenten estas habilidades podría mejorar no solo el bienestar psicológico de los estudiantes, sino también el del personal docente. Integrar habilidades sociales en el ámbito educativo tiene un impacto positivo en la convivencia al reducir conflictos entre compañeros, comportamientos agresivos, aislamiento y falta de solidaridad (Peñalva et al., 2020).

Las habilidades sociales requieren una instrucción directa para ser mejoradas y desarrolladas de manera adecuada, ya que el simple acto de observar o recibir instrucción de forma indirecta no es suficiente; En el entorno escolar estas competencias se las ha asociado tanto con un rendimiento académico sólido y con una adaptación social exitosa, evidenciando que las habilidades sociales facilitan la integración de los individuos a su entorno (Almaraz et al., 2019).

Por lo tanto, la formación de habilidades sociales contribuye a la integración social actuando como un factor protector asociado a la autoestima, autoeficacia y el logro de una alta calidad de vida. También favorecen a desarrollar habilidades técnicas, cognitivas, autoconciencia y desarrollo personal, que son efectivas para la resolución de problemas.

Según algunos estudios, la pertenencia a un grupo social específico influye en el desarrollo de habilidades sociales que son efectivas solo dentro de ese grupo, pero que pueden resultar inadecuadas en otros contextos. Por ello, cuando los niños se encuentran en situaciones de exclusión social, los comportamientos y habilidades que han aprendido pueden no ser aplicables a todos los entornos, por ende, se debe priorizar que los niños desarrollen habilidades sociales adaptables a diferentes contextos a través de una relación interactiva y estable (Ordiales et al., 2019).

La exclusión social se refiere a una circunstancia específica en la que se experimenta una ruptura de conexiones tanto a nivel personal como social, lo que dificulta el acceso de un individuo o grupo a las oportunidades y recursos disponibles en la sociedad, es un estado que se desarrolla gradualmente debido a la pérdida de vínculos sociales y personales (González, 2020).

Torrecilla & Melendro (2023), mencionan que el concepto de exclusión social combina diversos procesos de desventaja social ya sea en el entorno familiar o de acceso a beneficios sociales como la educación, y desde una perspectiva estructural se tiene en cuenta la falta de integración y participación del sujeto en el ámbito político, económico y social; en el caso de adolescentes en situación de exclusión o con problema sociales es sinónimo de desarrollo de habilidades sociales bajo, que se traduce en problemas para integrarse en su entorno.

Fundamentación teórica y conceptual.

Esta sección presenta el marco conceptual de este proyecto de investigación se mencionan aspectos claves sobre las habilidades sociales y una aproximación del fenómeno de la exclusión social.

2.2.1 Habilidades sociales

A lo largo de los años, diversos autores han definido el término habilidades sociales, sin embargo, aún no se ha logrado una definición clara de este concepto, la razón principal es que no existe un único factor, sino que existen muchas variables que influyen en el proceso de interacción social. Por lo tanto, definir el concepto de habilidades sociales es complejo debido a su carácter multidimensional y a sus relaciones con otros conceptos relacionados.

Según Caballo (2007) las habilidades sociales son un conjunto de conductas que permiten a un individuo desarrollarse en un contexto personal o interpersonal expresando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derecho, según la situación. Mientras que otros autores definen las habilidades sociales como “la capacidad de realizar conductas aprendidas que satisfagan las demandas de la comunicación interpersonal y/o respondan eficazmente a las demandas y requisitos de situaciones sociales”.

Las habilidades sociales se desarrollan a través del aprendizaje, por lo que la infancia es un momento crítico para aprender estas habilidades, esto también muestra que el crecimiento está vinculado a la consolidación social. Las habilidades sociales están influenciadas por las características del entorno que los rodea, habilidades como pedir favores y razones a otros niños, la toma de decisiones, cuestionar a los adultos es un ejemplo de esto (Lacunza & Contini De González, 2011).

2.2.2 Importancia de las Habilidades sociales

Definir un concepto de habilidades sociales ha sido una tarea compleja porque los conceptos son diversos y es difícil desarrollar una definición única, sin embargo, todos estos conceptos se remiten a que las habilidades sociales son importantes debido a las demandas sociales que enfrentan las personas y la complejidad de la vida moderna. Contextualizando esta idea, las personas interactúan unas con otras en el transcurso de su vida, por ello, es necesario afrontar situaciones cotidianas con habilidades comunicativas y habilidades para expresar comprensión que permitan una adecuada convivencia (Anáhuac Mayab, 2022).

Las habilidades sociales permiten a las personas expresar sus sentimientos, necesidades y opiniones, lo que conduce al primer paso que es una mejor integración social. Las habilidades sociales son competencias determinadas por el comportamiento que un individuo puede demostrar al comprender diferentes códigos, actitudes y expresiones en la sociedad (Instituto Mexicano de la Juventud, 2018).

Existen diferentes tipos de habilidades sociales, pero a grandes rasgos hay dos tipos de habilidades que engloban y componen el resto: las habilidades sociales básicas y las habilidades sociales complejas, es importante recordar que cada situación requiere uno u otro dependiendo de los detalles y el contexto en el que se produce (Sierra, 2021).

Los individuos con habilidades sociales desarrolladas no solo pueden controlar su comportamiento social en los procesos de interacción en diversos entornos, sino también estas habilidades le permiten alcanzar sus objetivos, maximizar las emociones positivas y minimizar las emociones negativas que pueden causar conflictos, así como nuestro desempeño social afecta a los demás (Kayal, 2019).

Según las aproximaciones de los conceptos planteados, desarrollar habilidades sociales significa evitar la individualidad, ya que las habilidades requieren interacción y comunicación interpersonal. Las personas que se esfuerzan por obtener y aumentar las oportunidades de desarrollo personal a lo largo de su vida deben considerar cosas como comprender las emociones de los demás, lidiar con la presión, mejorar el trabajo en equipo, la empatía y más.

Las habilidades sociales son relevantes en el crecimiento y desarrollo de los niños. En la etapa temprana de la infancia, fomentar un entorno de juego es fundamental, mientras que a medida que crecen, la comunicación verbal y la interacción con sus propios compañeros se vuelven indispensables para su adaptación psicosocial.

Durante la etapa preescolar, las relaciones entre pares son vitales, ya que promueven el desarrollo general al facilitar las primeras muestras de comportamiento psicosocial, como entender las reglas y reconocer emociones. Con la interacción constante de los niños en el aula, especialmente a través del juego, pasan de jugar de manera solitaria a participar en juegos cooperativos, lo que les ayuda a superar el egocentrismo y comprender mejor el mundo social que los rodea (Suárez et al., 2020).

2.2.3 Tipos de habilidades

Goldstein propone clasificar las habilidades sociales según su tipología organizándolas en seis grupos principales que abarcan comportamientos y capacidades que facilitan una interacción social inteligente, además afirma que estas habilidades comprenden una variedad de capacidades específicas destinadas a fomentar relaciones interpersonales saludables y resolver problemas socioemocionales (Alquinga et al., 2023).

Los grupos que Goldstein propone son los siguientes:

- **Grupo 1 primeras habilidades sociales:** Este grupo inicial evalúa las relaciones interpersonales incluyendo la capacidad de escuchar, iniciar y sostener diálogos, formular preguntas, expresar gratitud, presentarse y dar cumplidos (Sánchez, 2022).
- **Grupo 2 habilidades sociales avanzadas:** Este grupo se centra en la responsabilidad, la disposición para ayudar a los demás y el comportamiento cortés. Se evalúa la disposición para pedir ayuda, la colaboración, la capacidad para dar y seguir instrucciones y pedir disculpas (Flores & Chinchay, 2023).
- **Grupo 3 habilidades relacionadas con los sentimientos:** Este grupo ejerce una influencia significativa sobre los demás, destacándose por su estabilidad emocional. Con estas habilidades las personas son capaces de reconocer tanto sus propias debilidades como fortalezas, además, evalúan su habilidad para comprender y comunicar sus emociones, así como comprender los sentimientos de los demás (Panduro, 2023).

- **Grupo 4 habilidades alternativas a la resolución de conflictos:** Este conjunto demuestra habilidades para emplear el autocontrol, defender sus derechos, responder de manera adecuada a las bromas y evitar conflictos interpersonales (Moreno & González, 2024).
- **Grupo 5 habilidades para hacer frente a el estrés:** Este grupo muestra una capacidad notable para lidiar con la frustración, lo que les permite tomar decisiones acertadas y demostrar resiliencia. Evalúa cómo enfrentar diversas situaciones como superar la vergüenza cuando son excluidos, prepararse para conversaciones difíciles y resistir las presiones del grupo (Alomoto & Ordóñez, 2021).

2.2.4. Exclusión social en la actualidad

Para abordar la problemática de la exclusión social es necesario tener en cuenta los cambios sociales, económicos y culturales, que a lo largo de los años han llevado a la formación de sociedades avanzadas que operan según una nueva lógica de pensamiento. Teniendo esto en cuenta, se necesitan esfuerzos para reconceptualizar fenómenos sociales como la exclusión social y las consecuencias que dejan en la sociedad.

La exclusión social significa la incapacidad de ejercer, disfrutar y reclamar derechos civiles, políticos y sociales, esto implica satisfacer las necesidades básicas de una persona, las cuales están garantizadas por los derechos sociales. Cuando estas necesidades no se cubren generan un proceso dinámico y en constante expansión donde las personas están expensas a sufrir de exclusión social (Pereira, 2021).

Los niños con limitadas habilidades sociales pueden enfrentar dificultades en el ámbito educativo como bajo rendimiento académico, frustración, dificultad para adaptarse e incluso ausencias temporales, así mismo, muestran tendencias antisociales como baja autoestima, depresión y ansiedad, convirtiéndolos en niños tímidos y con miedo a las interacciones sociales (Valiente & Hernández, 2020).

Todas estas definiciones tienen elementos en común, aunque sean formuladas por diferentes autores, donde cada uno de ellos llega a la conclusión, que la exclusión social surge de la falta de derechos, de participación en la vida social, económica, política o cultural de la sociedad. Por tanto, se puede interpretar a la exclusión social como un proceso de situaciones específicas que afectan directamente a personas y/o grupos, impidiéndoles sentirse integrados en la sociedad.

3. MARCO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

Para la presente investigación se empleó el método de investigación mixto que implica abordar una pregunta de investigación desde diversas ópticas, utilizando tanto métodos cualitativos como cuantitativos. El propósito es lograr una comprensión más amplia del fenómeno estudiado, reconociendo que ciertos aspectos se clarifican mejor con enfoque cualitativos mientras que otros requieren métodos cuantitativos (Mendizabal et al., 2023).

La investigación mediante métodos mixtos involucra el empleo tanto de técnicas para recolectar datos cuantitativos (encuestas, cuestionarios y análisis estadísticos) como de técnicas para recolectar datos cualitativos (entrevistas, grupos focales y observación participante). Esta fusión de enfoques no solo genera información cuantitativa, sino que también posibilita la exploración de significados, percepciones y contextos sociales relacionados con el tema de investigación (Fernando, 2023).

El método mixto se presenta de diversas maneras, ya sea secuencial, convergente o transformacional, dependiendo de cómo se entrelazan los métodos cualitativos y cuantitativos en la investigación. Esta fusión de enfoques permite una comprensión más amplia y profunda del tema estudiado, ofreciendo así resultados más enriquecedores y holísticos (Mendizabal et al., 2023).

Alcance de la investigación.

El propósito de la investigación propuesta se centra en las habilidades sociales como mecanismo para prevenir futuros escenarios de exclusión social. Está previsto que el estudio se realice en la escuela de Educación Básica Juan Montalvo Fiallos en el año 2024 y tiene como objetivo comprender cómo el fortalecimiento de las habilidades sociales de los estudiantes puede ayudar a reducir el riesgo de exclusión social en el futuro.

El alcance de la investigación es descriptivo, que busca la exposición y descripción de elementos presentes en la población de estudio. En el enfoque cuantitativo, se aplican procesos estadísticos inferenciales para explorar los resultados y beneficiar a la población de estudio, mientras en el enfoque cualitativo, se realizan estudios que analizan el contenido lingüístico, como el análisis de codificación selectiva, para identificar las relaciones entre las categorías emergentes en los discursos de los participantes (Galarza, 2020).

Para llevar a cabo el estudio se utilizó un enfoque mixto para el análisis de datos cuantitativos y cualitativos. El proceso y desarrollo de la investigación busca la cooperación de maestros y estudiantes, con la finalidad de que los resultados esperados incluyan la identificación de estrategias efectivas para fortalecer las habilidades sociales de los estudiantes y recomendaciones para políticas educativa dirigidas a prevenir la exclusión social.

Planteamiento de hipótesis

El desarrollo de habilidades sociales en los niños sirve como mecanismos preventivos de futuros escenarios de exclusión social, en la escuela Juan Montalvo Fiallos los estudiantes presentan ciertos déficits en el desarrollo de habilidades sociales.

Operacionalización de las variables

Variable(s)	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica de levantamiento de información
Variable 1: Habilidades Sociales.	Las habilidades sociales comprenden un conjunto de aptitudes que posibilitan una interacción efectiva entre individuos en una variedad de contextos sociales. Son esenciales para alcanzar el éxito en múltiples aspectos de la vida, como las relaciones interpersonales y la capacidad de adaptarse a distintos entornos sociales.	<p>Primeras Habilidades sociales.</p> <p>Habilidades sociales avanzadas</p> <p>Habilidades relacionadas con los sentimientos</p> <p>Habilidades alternativas a la resolución de conflictos</p> <p>Habilidades para hacer frente al estrés</p>	<p>Relaciones interpersonales</p> <p>Liderazgo</p> <p>Expresión empática de emociones</p> <p>Manejo y resolución de conflictos</p> <p>Toma de decisiones y participación</p>		<p>CUESTIONARIO “ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES (Goldstein)</p>
Variable 2: Exclusión Social.	Proceso de situaciones específicas que afectan directamente a personas y/o grupos y les impiden sentirse integrados en la sociedad.	Entorno escolar	Participación y vinculación infantil	<p>¿Qué impacto tienen las habilidades sociales en el bienestar de sus estudiantes?</p> <p>¿Ha detectado falencias en las habilidades sociales de sus estudiantes?</p>	Entrevista

				<p>¿Cómo evalúa las habilidades sociales de sus estudiantes durante el periodo lectivo escolar?</p> <p>¿Qué estrategia implementaría en su planificación para fortalecer las habilidades sociales en sus estudiantes?</p> <p>¿Dentro de la institución educativa ha tratado algún caso de exclusión social entre los estudiantes?</p> <p>¿De qué manera puede usted identificar señales de exclusión social entre los estudiantes en el aula?</p> <p>¿Qué recursos o apoyos adicionales cree usted que podrían ser útiles para ayudar a los estudiantes que experimentan exclusión social?</p> <p>¿Qué medidas considera que se deben tomar a nivel institucional para crear un entorno escolar más inclusivo y promover el desarrollo de habilidades sociales entre los estudiantes?</p>	
--	--	--	--	---	--

Población, muestra y periodo de estudio

3.5.1. Periodo de estudio

Para la presente investigación se utilizó un estudio transversal que implica la evaluación de un conjunto constante de variables en un lapso específico, diferenciando a los estudios longitudinales donde la variable independiente puede variar a lo largo del tiempo.

El trabajo investigativo de enfoque mixto, cuyo objetivo está encaminado a estimar el nivel de habilidades sociales que poseen los niños de cuarto, quinto, sexto y séptimo de Educación General Básica de la escuela Juan Montalvo Fiallos se realizó en los primeros meses del periodo 2024.

3.5.2 Población

Una población o universo es un conjunto de individuos sobre los cuales queremos saber algo de nuestro estudio, es decir, un conjunto de individuos o elementos que pueden tener ciertas características a estudiar.

De acuerdo con la información obtenida por de los archivos de la escuela Juan Montalvo Fiallos, la población sujeta a estudio es de 58. Está dividida en 54 estudiantes con edades que oscilan entre 9 a 12 años, y 4 docentes tutores que corresponden a los paralelos cuarto, quinto, sexto y séptimo de EGB, periodo 2024.

3.5.3. Muestra

Una muestra consta de unidades seleccionadas de una población determinada, se define como un subgrupo de la población que es verdaderamente representativo de ese grupo y tiene un valor único. Por la naturaleza del proceso de investigación, los elementos que forman parte de la población serán los mismo que se utilizarán como tamaño de la muestra.

Técnicas e instrumentos de levantamiento de información

3.6.1. Entrevistas:

La entrevista es una herramienta clave en la investigación social cualitativa, destinada a desentrañar los motivos subyacentes que guían las acciones o pensamientos de las personas frente a diversos problemas sociales. En este proceso, mediante preguntas específicas y un contacto directo en condiciones controladas, el entrevistador analiza los aspectos más relevantes y distintivos de los individuos o grupos investigados (Belmonte & Del Rocío, 2012).

La entrevista, como herramienta fundamental en la investigación cualitativa, demanda que el entrevistado se sumerja en una atmósfera de confianza y apertura, donde pueda manifestar con sinceridad sus inquietudes más profundas, sus convicciones arraigadas y sus aspiraciones más íntimas. Este dialogo autentico, desprovisto de máscaras o reservas, constituye el núcleo mismo de la generación de datos significativos y la comprensión enriquecedora de los fenómenos estudiados (Belmonte & Del Rocío, 2012).

3.6.2. Cuestionario

Los cuestionarios son una herramienta de recopilación de datos ampliamente utilizada en la investigación científica. Consiste en un conjunto de preguntas presentadas en una tabla y un conjunto de respuestas que los tienen que responder, no hay respuestas correctas o incorrectas, cada respuesta conduce a un resultado diferente y se aplica a una población (Suárez et al., 2022).

Los cuestionarios tienen que ser operativos, es decir adecuados para los fines para los cuales fueron diseñados, lo suficientemente confiables como para ser utilizados por otros investigadores, válidos (si realmente miden lo que se pretende medir), además son relevantes para la perspectiva de la investigación (cualitativa o cuantitativa) y son consistentes con el diseño (Suárez et al., 2022).

El cuestionario implementado “Escala de habilidades sociales” de Goldstein, muestra una tabla que enumera diferentes aspectos de las habilidades sociales básicas. Lo cual ayuda a determinar hasta qué punto la población de estudio ha desarrollado la “competencia social” (el conjunto de habilidades sociales necesarias para funcionar eficazmente en contextos sociales).

4. ANÁLISIS DE RESULTADO

Análisis Cuantitativo

A continuación, se detallan los análisis de los datos obtenidos en el cuestionario aplicado a los estudiantes de los cursos 4to, 5to, 6to y 7mo de Educación General Básica de la escuela Juan Montalvo Fiallos. Cabe mencionar que el análisis se realizó por cada ítem de los grupos de habilidades sociales que detalla Goldstein, permite determinar hasta qué punto los estudiantes han desarrollado sus habilidades.

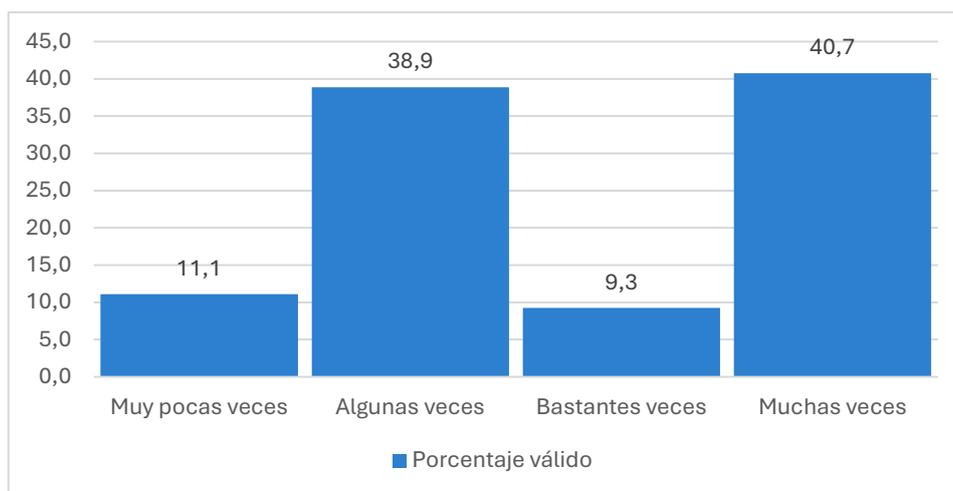
GRUPO 1: Primeras habilidades sociales

Tabla 1. *Presta atención a la persona que habla e intenta entender lo que dice*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	6	11,1
Algunas veces	21	38,9
Bastantes veces	5	9,3
Muchas veces	22	40,7
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 1. *Presta atención a la persona que habla e intenta entender lo que dice*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

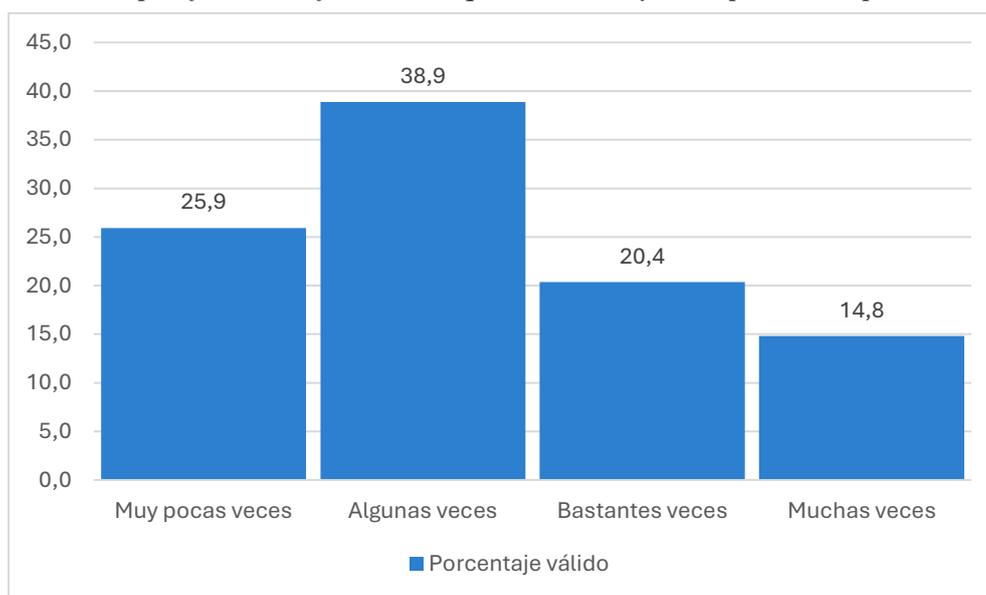
De acuerdo con los datos presentados en la tabla 1 y la figura 1, la mayoría de las respuestas se agrupan en las categorías “muchas veces” con el 40,7% y “algunas veces” con el 38,9%, lo cual indica que, aunque la mayoría de los encuestados tienden a prestar atención con frecuencia, existe una proporción significativa que no siempre está atenta, lo cual presenta una oportunidad para mejorar las habilidades de comunicación y escucha.

Tabla 2. *Específicas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	14	25,9
Algunas veces	21	38,9
Bastantes veces	11	20,4
Muchas veces	8	14,8
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 2. Específicas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

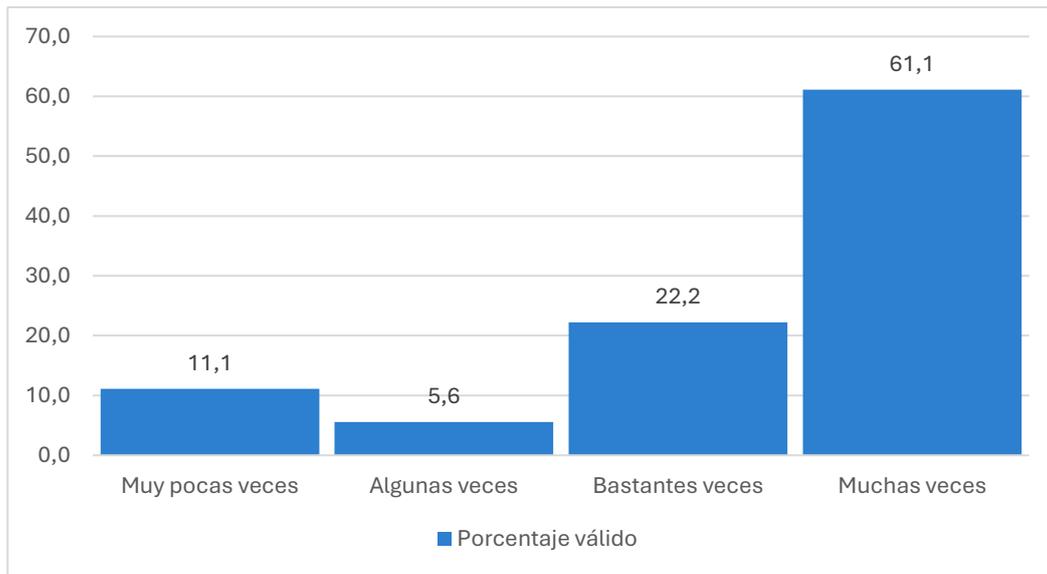
En la tabla 2 y figura 2, los porcentajes se distribuyen más equitativamente en las categorías “Muy pocas veces” con un 25,9%, “algunas veces” con un 38,9% y “bastantes veces” con un 20,4%, que indica que un porcentaje considerable de los encuestados realiza la especificación y solicitud de información algunas veces, evidenciando una necesidad de mejorar la frecuencia y la consistencia de esta práctica para asegurar una comunicación efectiva.

Tabla 3. Expresas tu gratitud por los favores que te realizan

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	6	11,1
Algunas veces	3	5,6
Bastantes veces	12	22,2
Muchas veces	33	61,1
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 3. *Expresas tu gratitud por los favores que te realizan*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.

Elaborado por: Autores

Los datos que reflejan la tabla 3 y figura 3 es un indicativo muy positivo, dado que la mayoría de los encuestados expresa su gratitud por los favores recibidos con mucha frecuencia, sin embargo, se debe reforzar ese 16,7% que no lo hacen con regularidad.

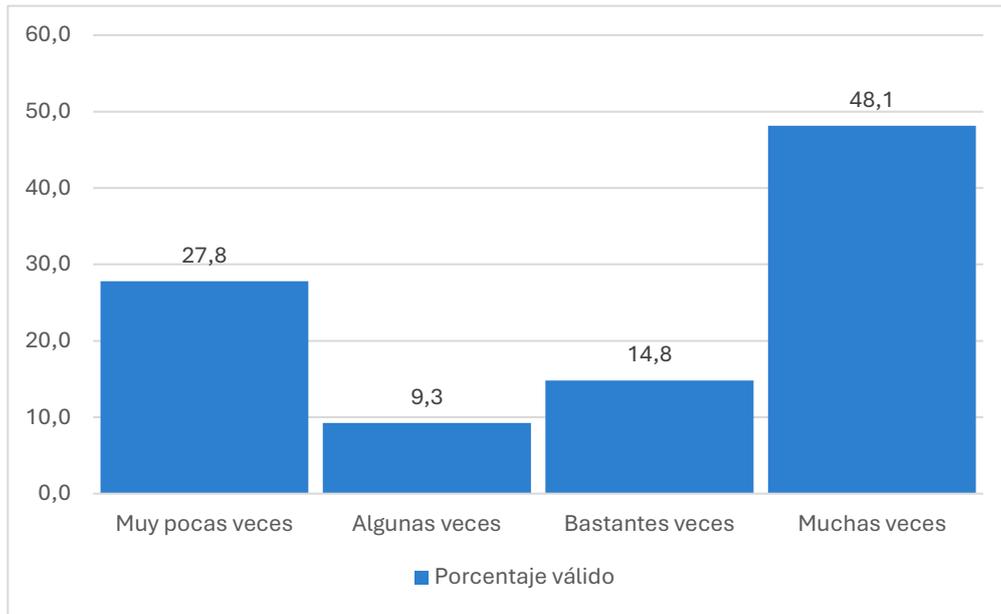
Tabla 4. *Ayudas a que los demás se conozcan entre sí*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	15	27,8
Algunas veces	5	9,3
Bastantes veces	8	14,8
Muchas veces	26	48,1
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.

Elaborado por: Autores

Ilustración 4. Ayudas a que los demás se conozcan entre sí



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

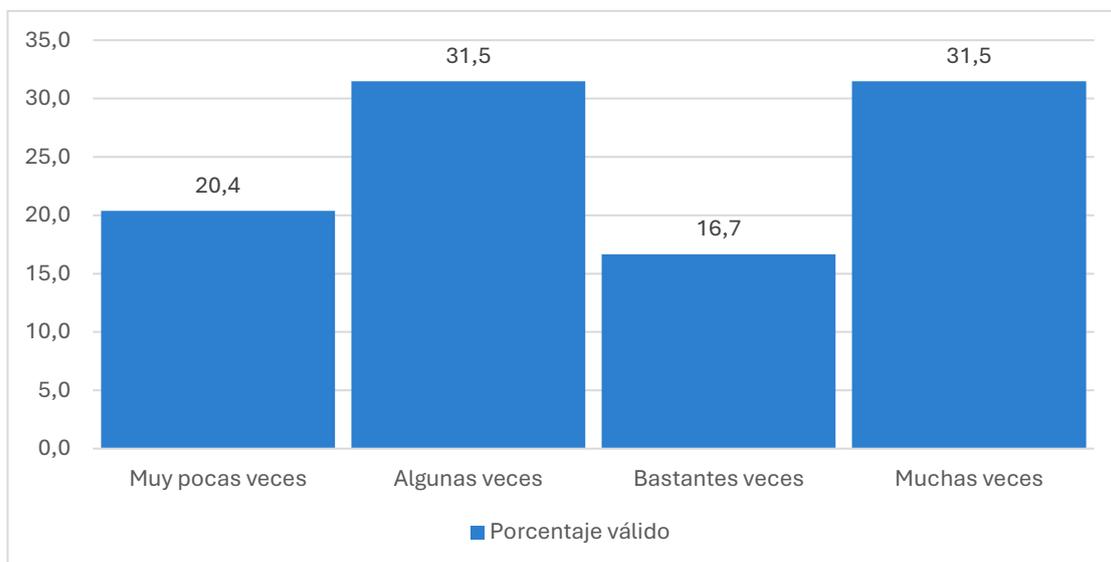
Los datos de la tabla 4 y figura 4 muestran una tendencia significativa hacia la alta frecuencia de ayuda para que los demás se conozcan entre sí, pero también revelan una proporción considerable de 27,8% de encuestados que rara vez participan en estas actividades, lo cual puede sugerir una falta de iniciativa o de oportunidades para facilitar que las personas se conozcan entre sí.

Tabla 5. Dices que te gusta algún aspecto de otra persona o alguna de las actividades que realiza

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	11	20,4
Algunas veces	17	31,5
Bastantes veces	9	16,7
Muchas veces	17	31,5
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 5. *Dices que te gusta algún aspecto de otra persona o alguna de las actividades que realiza*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Los datos de la tabla 5 y figura 5 muestran que una gran parte de los encuestados 63,0% (suma de algunas veces y muchas veces) expresan su aprecio con una frecuencia moderada a alta, siendo un indicativo positivo, sin embargo, el 20,4% señala una falta de hábito o comodidad en expresar reconocimiento hacia otros.

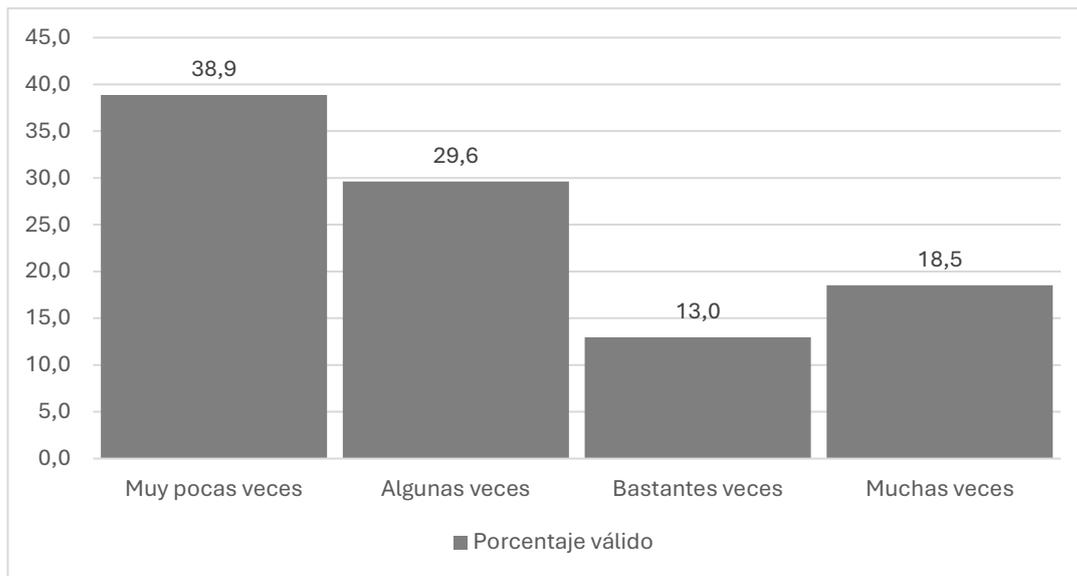
GRUPO 2: Habilidades sociales avanzadas

Tabla 6. *Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	21	38,9
Algunas veces	16	29,6
Bastantes veces	7	13,0
Muchas veces	10	18,5
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 6. *Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

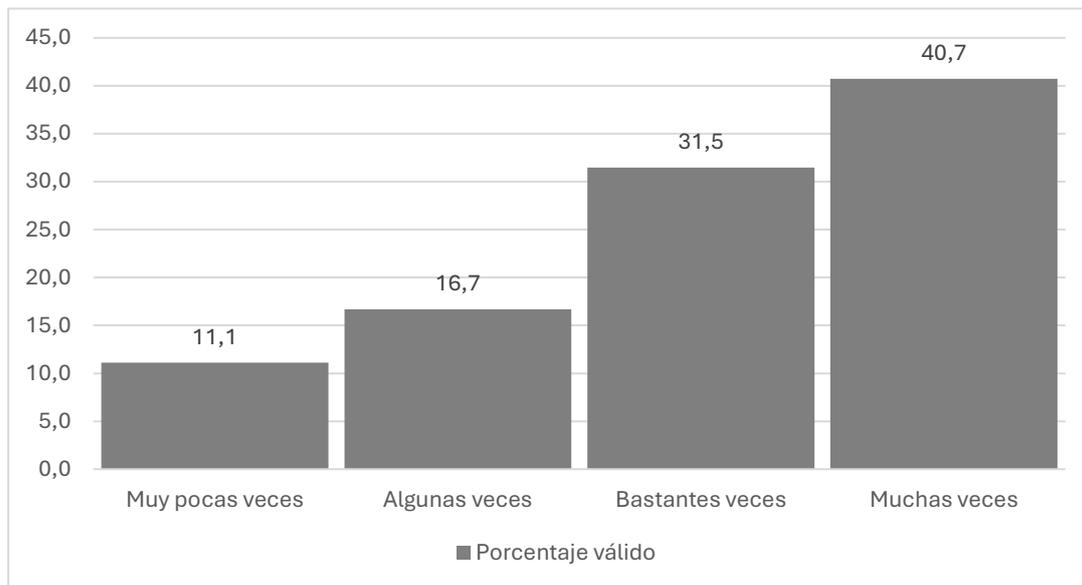
La tabla 6 y gráfico 6 indica que el 38,9% de los encuestados piden ayuda con muy poca frecuencia, evidenciando que el 31,5% (suma del porcentaje bastantes veces y muchas veces) de los estudiantes prefieren intentar resolver problemas por sí mismos. Estos indicadores reflejan que en su mayoría tienen una tendencia general a pedir ayuda solo cuando es necesario o en situaciones específicas.

Tabla 7. *Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o participar en alguna actividad*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	6	11,1
Algunas veces	9	16,7
Bastantes veces	17	31,5
Muchas veces	22	40,7
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 7. *Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o participar en alguna actividad*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

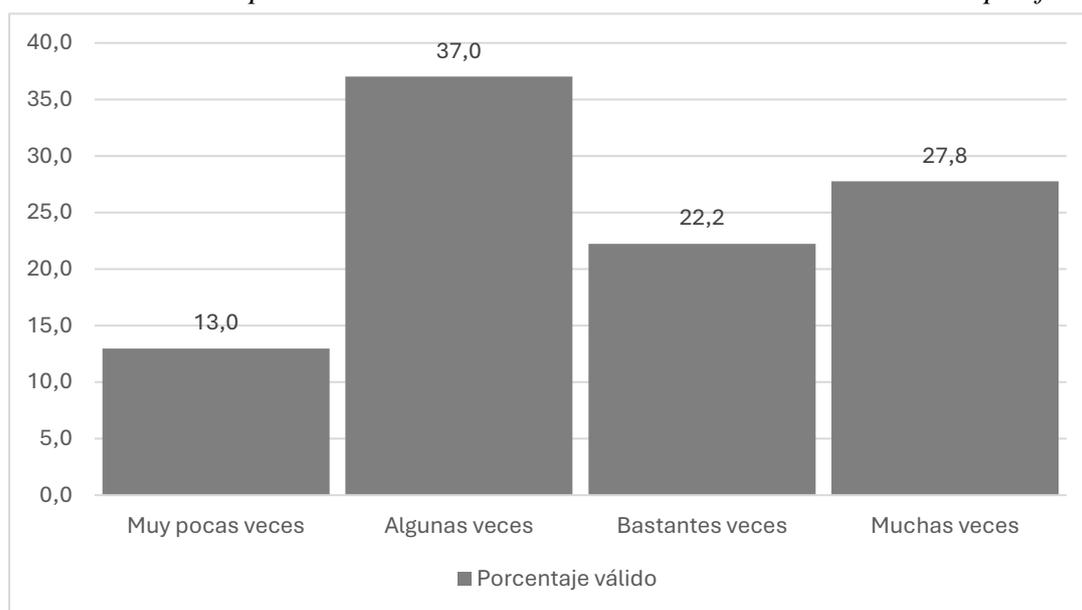
Los datos de la tabla 7 y figura 7 muestran que un 40,7% de los encuestados eligen la mejor forma para integrarse en un grupo o participar en actividades, siendo un indicador positivo de adaptabilidad y proactividad. También se evidencia que un 27,8% (suma del porcentaje muy pocas veces y algunas veces), siendo una frecuencia baja, lo que puede indicar dificultades en la integración o falta de iniciativa.

Tabla 8. *Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	7	13,0
Algunas veces	20	37,0
Bastantes veces	12	22,2
Muchas veces	15	27,8
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 8. Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

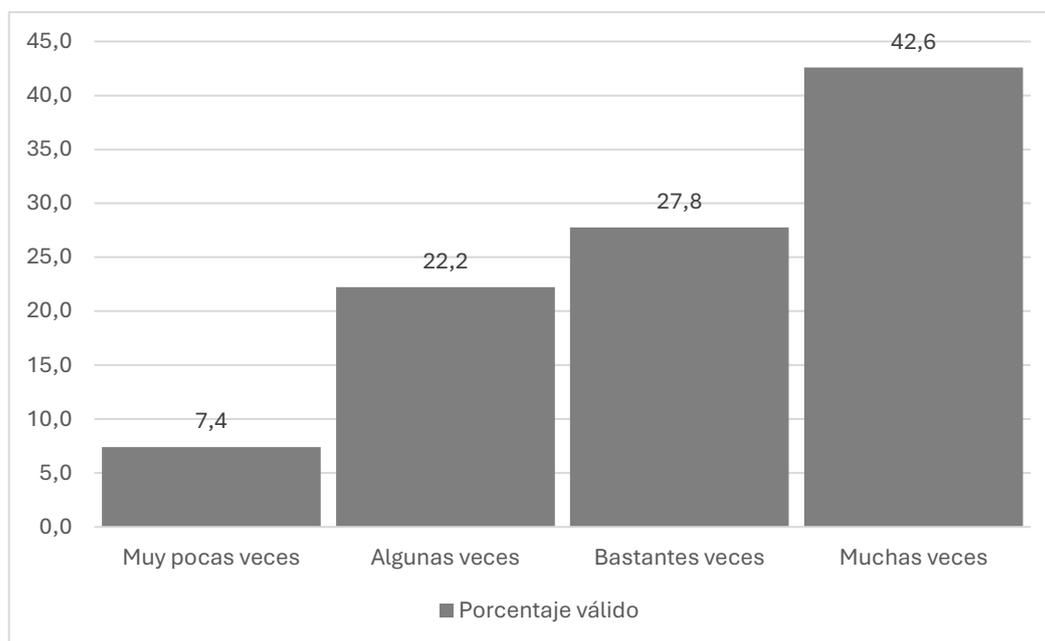
En los datos de la tabla 8 y figura 8 existe una distribución casi equitativa entre aquellos que se sienten competentes para explicar tareas claramente y aquellos que no lo hacen correctamente. El 49,9% de los encuestados (suma del 27,8% y el 22,2%) se sienten en con la capacidad para explicar con claridad alguna tarea en específica, mientras que el 50,1% no presentan esta capacidad de explicar tareas con claridad.

Tabla 9. Presta atención a las instrucciones, pides explicaciones y las realizas correctamente

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	4	7,4
Algunas veces	12	22,2
Bastantes veces	15	27,8
Muchas veces	23	42,6
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 9. *Presta atención a las instrucciones, pides explicaciones y las realizas correctamente*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

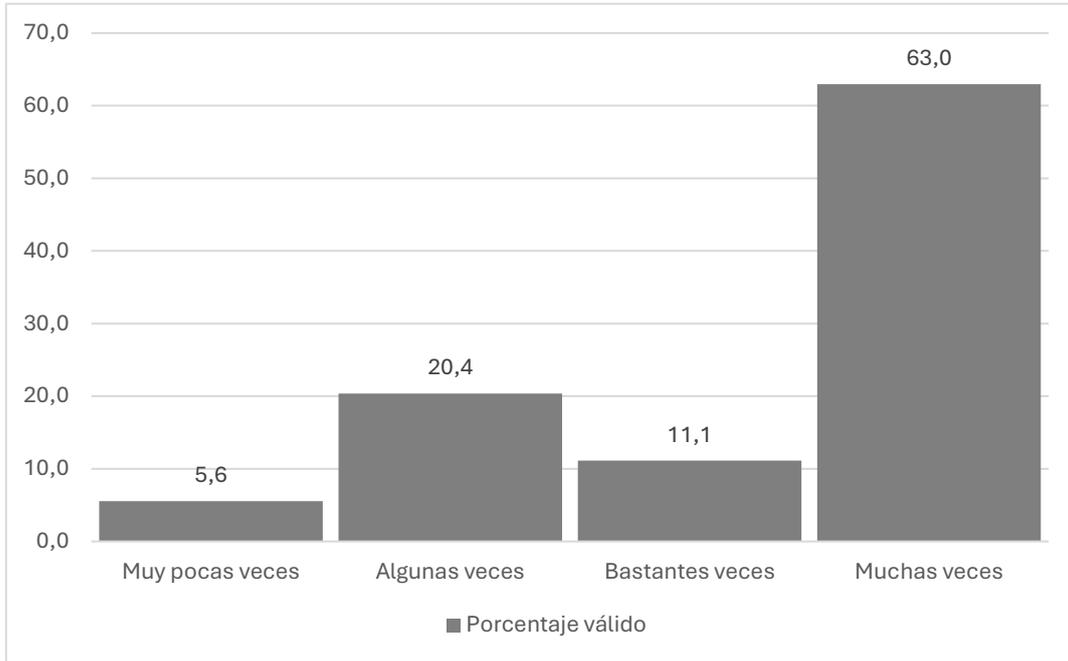
Los resultados de la tabla 9 y figura 9 evidencia que el 42,6% de los encuestados tienen una alta capacidad de seguimiento de instrucciones y posterior realización precisa de las tareas, mientras que el 7,4% presenta falencias en esta habilidad. Los datos obtenidos reflejan el porcentaje mayor es un indicador positivo de habilidades de seguimiento de instrucciones y precisión en la ejecución de tareas.

Tabla 10. *Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	3	5,6
Algunas veces	11	20,4
Bastantes veces	6	11,1
Muchas veces	34	63,0
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 10. *Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

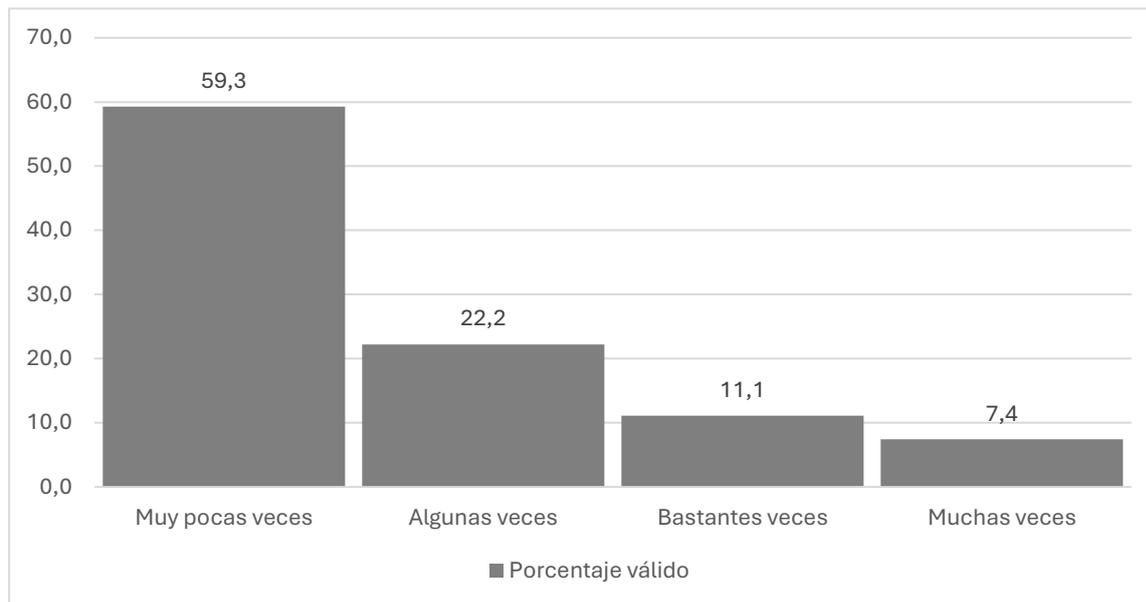
La tabla 10 y figura 10 proporciona datos en el que el 63% de los encuestados piden disculpas por haber hecho algo mal, teniendo una fuerte tendencia hacia el reconocimiento de errores y la disposición para reconocer y corregir errores en las interacciones sociales, mientras que el 26% (representación en conjunto de “muy pocas” y “algunas veces”) tienden a disculparse con menor frecuencia. Esta variabilidad puede estar influenciada por factores individuales, culturales o contextuales.

Tabla 11. *Intentas convencer a los demás de que tus ideas son mejores y más útiles que las de ellos*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	32	59,3
Algunas veces	12	22,2
Bastantes veces	6	11,1
Muchas veces	4	7,4
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 11. *Intentas convencer a los demás de que tus ideas son mejores y más útiles que las de ellos*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Los datos de la tabla 11 y figura 11 señala que el 59,3% intenta convencer a los demás de que sus ideas son mejores y útiles solo muy pocas veces, representando una gran proporción de los encuestados siendo un porcentaje muy preocupante. Por su parte tan solo el 18,5% muestra un manejo positivo de esta habilidad.

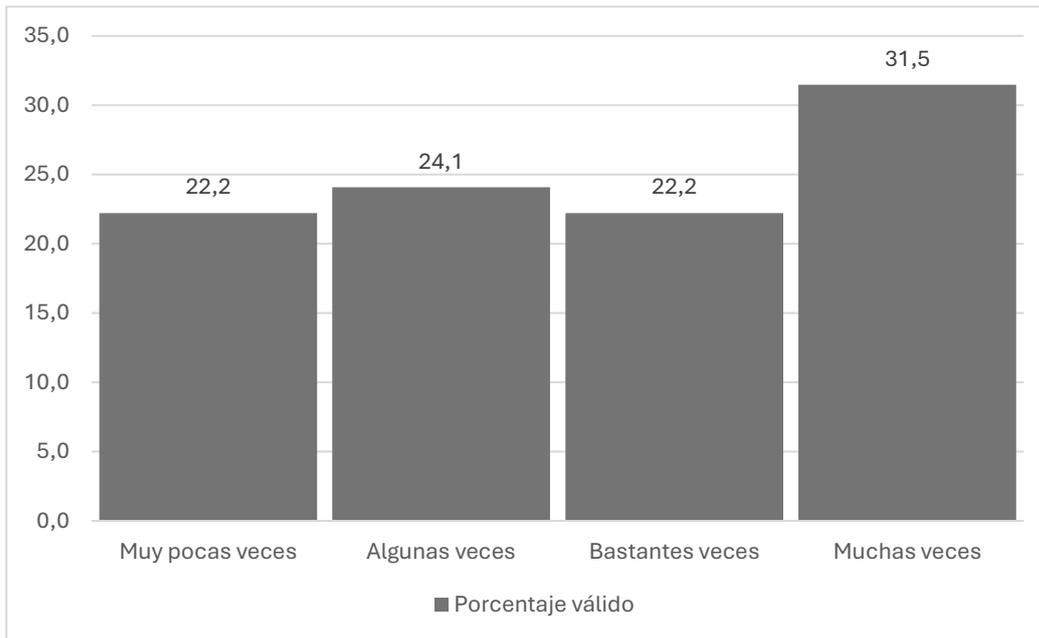
GRUPO 3: Habilidades relacionadas con los sentimientos

Tabla 12. *Intentas reconocer las emociones que experimentas*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	12	22,2
Algunas veces	13	24,1
Bastantes veces	12	22,2
Muchas veces	17	31,5
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 12. *Intentas reconocer las emociones que experimentas*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

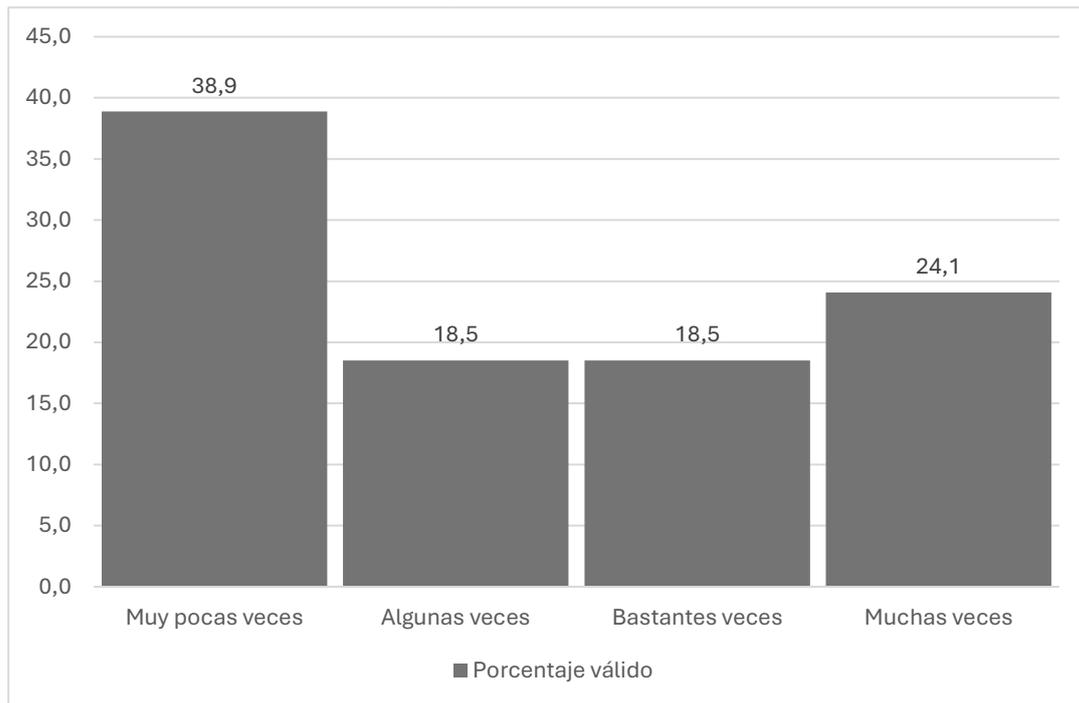
En la tabla 12 y figura 12 se observa una división bastante equilibrada entre aquellos que frecuentemente intentan reconocer sus emociones y aquellos que lo hacen con menos frecuencia. El 31,5% indica que “muchas veces” intentan reconocer las emociones que experimentan y, por otro lado, el 46,3% (resultado del conjunto de “muy pocas veces” y “algunas veces”) no dominan esta habilidad, esto demuestra que gran parte de los encuestados tiene una buena autoconciencia emocional.

Tabla 13. *Expresas tus sentimientos a los demás*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	21	38,9
Algunas veces	10	18,5
Bastantes veces	10	18,5
Muchas veces	13	24,1
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 13. *Expresas tus sentimientos a los demás*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

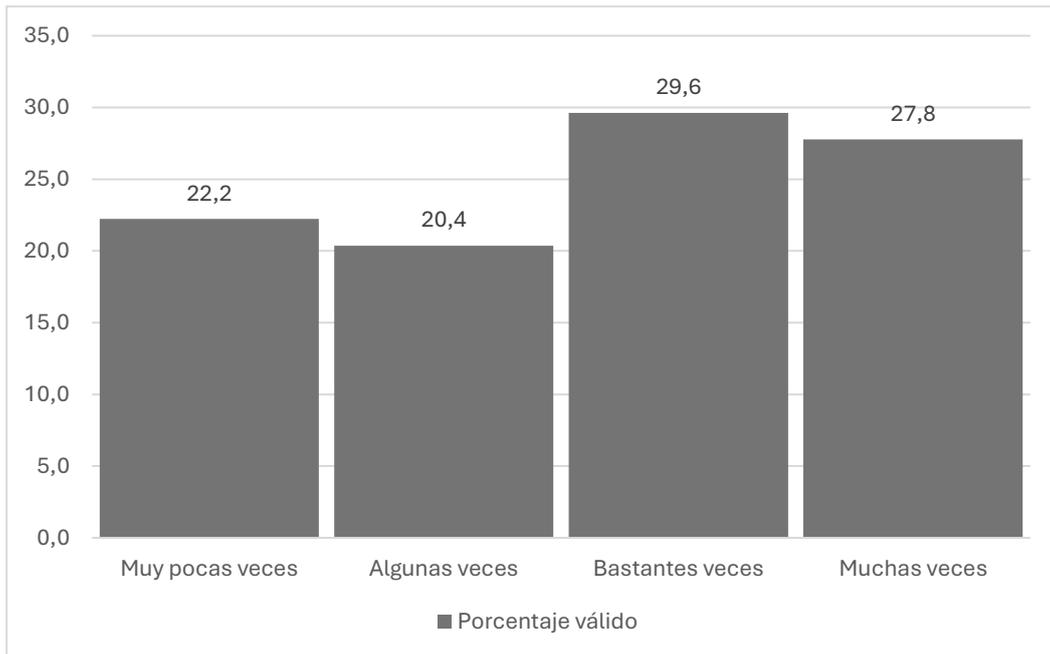
Los resultados de la tabla 13 y figura 13 evidencia que el 38,9% de encuestados expresa sus sentimientos muy pocas veces, esto puede ser causado por diferentes factores como la falta de confianza en sí mismos, el temor al rechazo o la falta de habilidades para comunicar sus emociones de manera efectiva. Por otro lado, se observa que el 42,6% (suma del 24,1% y 18,5%) si logra expresar sus sentimientos abiertamente.

Tabla 14. *Intentas comprenderlo que sienten los demás*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	12	22,2
Algunas veces	11	20,4
Bastantes veces	16	29,6
Muchas veces	15	27,8
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 14. *Intentas comprenderlo que sienten los demás*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

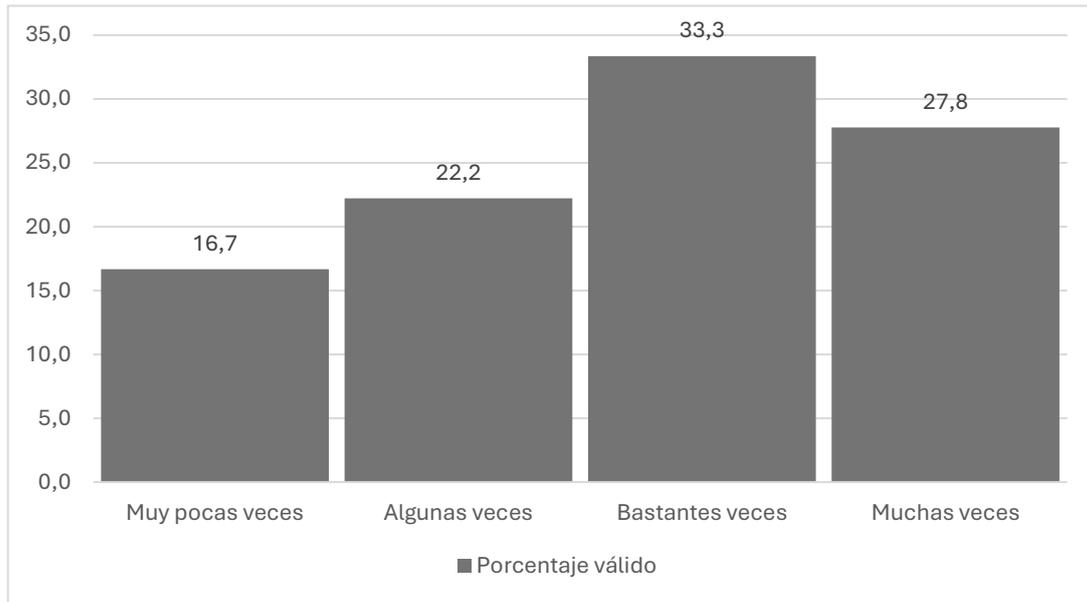
La tabla 14 y figura 14 aborda datos que corresponden a una distribución diversa en cuanto a la disposición de los participantes para comprender los sentimientos de los demás, el 57,4% (suma del 29,6% y 2,8%) tiene un buen manejo de esta habilidad. Sin embargo, no se debe priorizar el 42,6% de los encuestados quienes presentan falencias en el desarrollo de esta habilidad.

Tabla 15. *Intentas comprender el enfado de la otra persona*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	9	16,7
Algunas veces	12	22,2
Bastantes veces	18	33,3
Muchas veces	15	27,8
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 15. *Intentas comprender el enfado de la otra persona*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

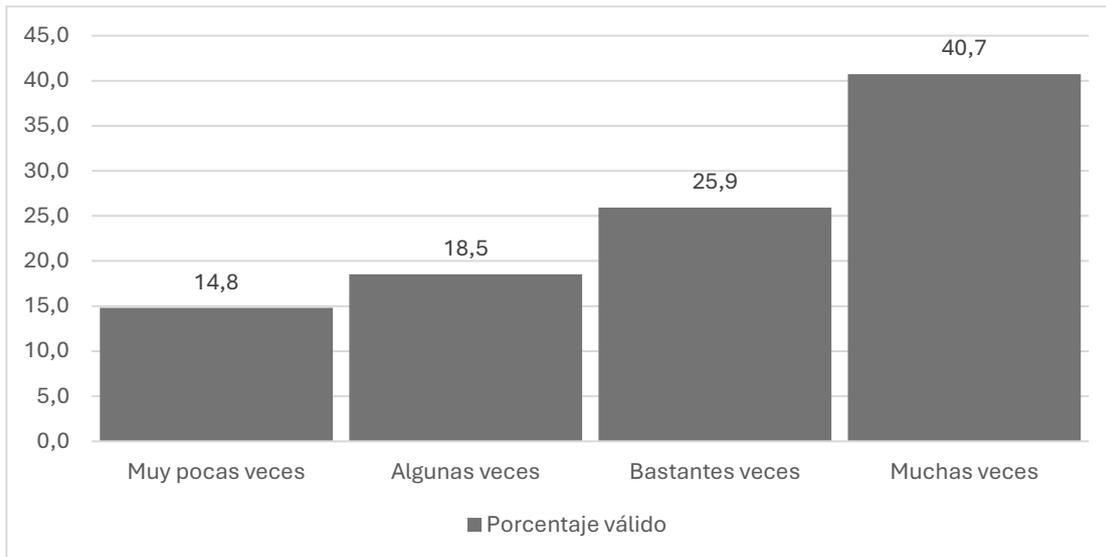
Los datos de la tabla 15 y figura 15 resalta que el 61,1% de los encuestados (suma del 33,3% y 27,8%) tienen una alta o moderada frecuencia en intentar comprender el enfado de otra persona, lo cual evidencia empatía y comprensión por las emociones de los demás. Sin embargo, un 39% (suma del 16,7% y 22,2%) podría reflejar dificultad para empatizar con las emociones de los demás o puede no considerar esta práctica como una prioridad en sus interacciones.

Tabla 16. *Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	8	14,8
Algunas veces	10	18,5
Bastantes veces	14	25,9
Muchas veces	22	40,7
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 16. *Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

En la tabla 16 y figura 16 se refleja que el 66,6% (suma del 40,7% y 25,9%) de los encuestados se premian a sí mismos o realizan actividades agradables cuando sienten que se lo merecen, lo que indica una práctica saludable de autocuidado y autoafirmación. Aunque la mayoría reporta una tendencia hacia la autorrecompensa, una proporción significativa del 33,3% indicó hacerlo muy pocas veces o algunas veces, esto resalta la variabilidad individual en la autopercepción y las prácticas de autocuidado.

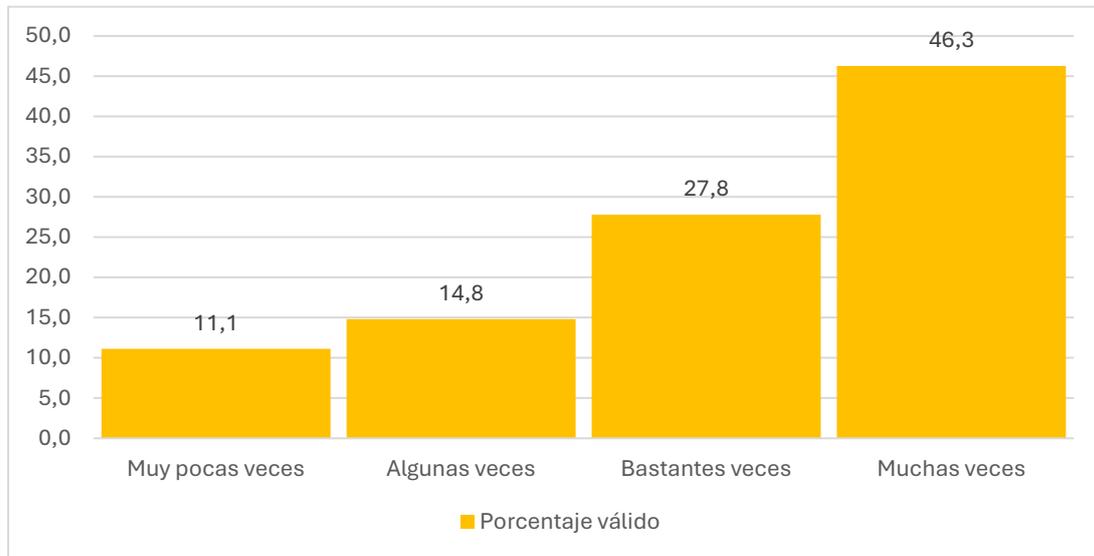
GRUPO 4: Habilidades alternativas de resolución de conflictos

Tabla 17. *Reconoces cuando pedir permiso para hacer algo y luego le pides a la persona indicada*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	6	11,1
Algunas veces	8	14,8
Bastantes veces	15	27,8
Muchas veces	25	46,3
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 17. Reconoces cuando pedir permiso para hacer algo y luego le pides a la persona indicada



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

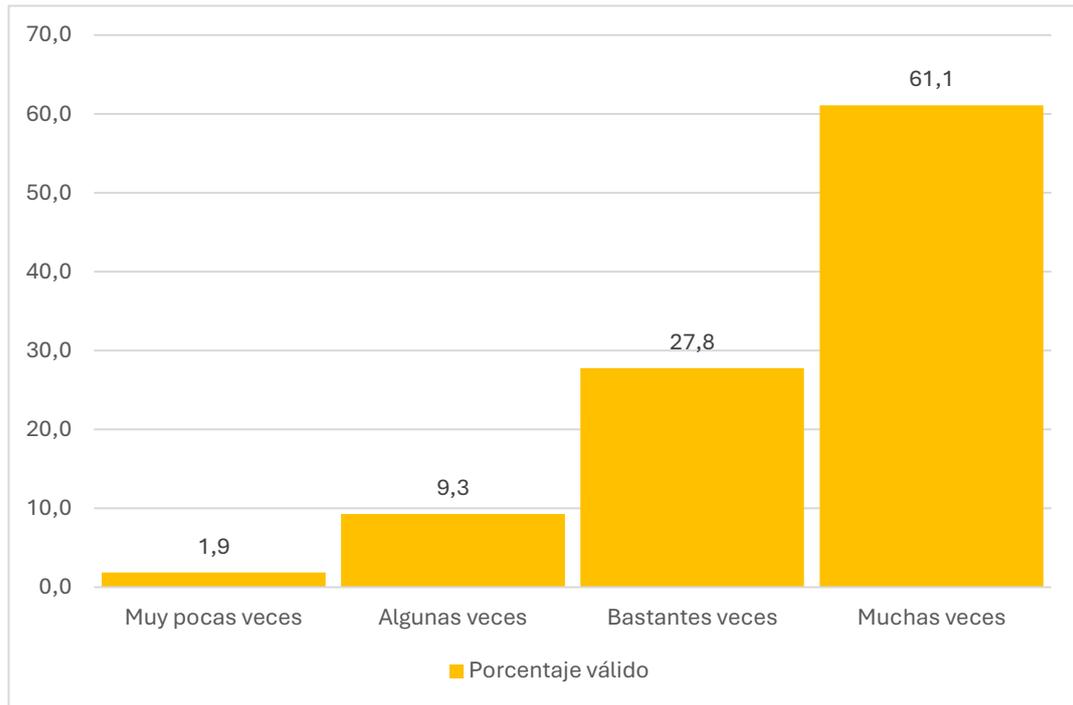
Los datos de la tabla 17 y figura 17 evidencia que el 11,1% posee una menor conciencia de la importancia del permiso y casi la mitad de los estudiantes encuestados representado por el 46,3% reconocen la necesidad de pedir permiso antes de llevar a cabo una acción y la cumplen de manera efectiva. Esto demuestra un alto nivel de conciencia y adherencia de las normas sociales, y una actitud responsable hacia la autoridad.

Tabla 18. Ayudas a quien más lo necesita

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	1	1,9
Algunas veces	5	9,3
Bastantes veces	15	27,8
Muchas veces	33	61,1
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 18. *Ayudas a quien más lo necesita*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

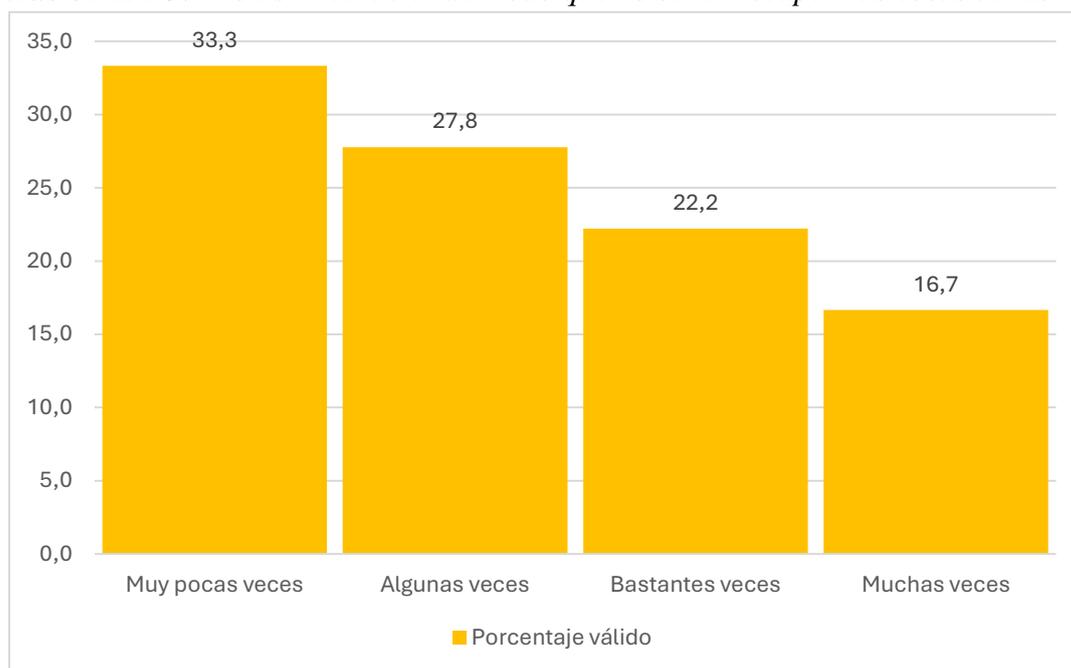
Los resultados en la tabla 18 y figura 18 presenta una cifra significativa representada por el 61,1%, lo cual demuestra un alto nivel de compromiso para ayudar a quienes más lo necesita, evidenciando una ética sólida de ayuda y apoyo social dentro de la población estudiada.

Tabla 19. *Controlas tu carácter de modo que no se te "escapan las cosas de las manos"*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	18	33,3
Algunas veces	15	27,8
Bastantes veces	12	22,2
Muchas veces	9	16,7
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 19. *Controlas tu carácter de modo que no se te "escapan las cosas de las manos"*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

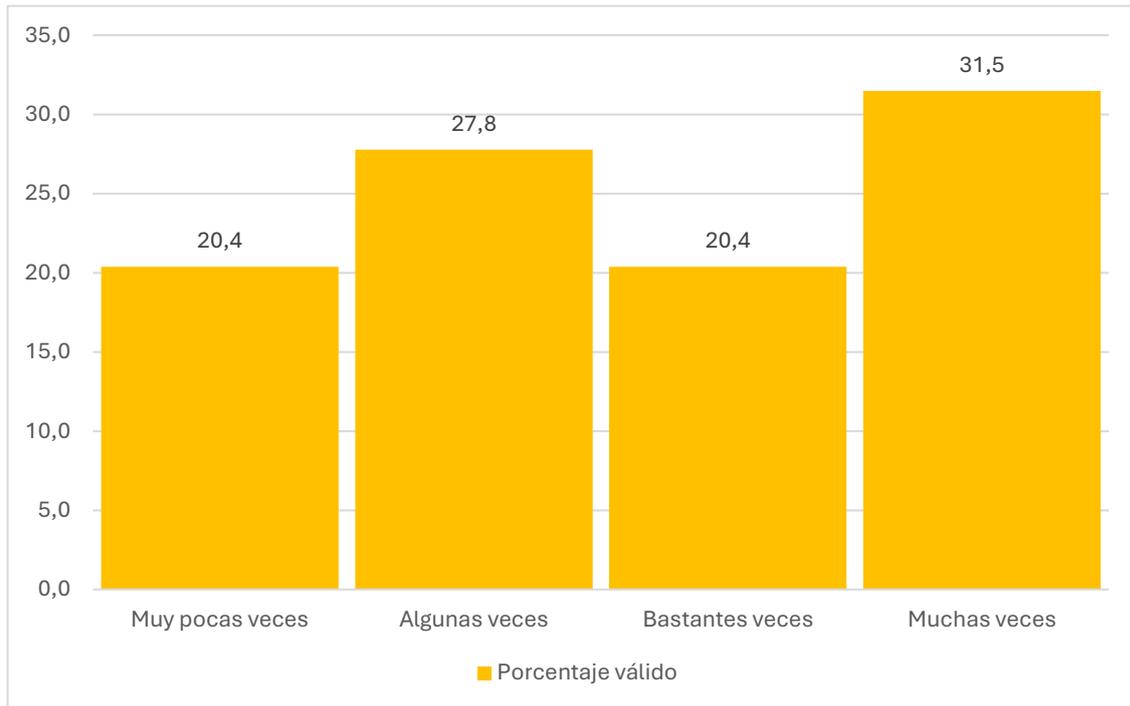
La tabla 19 y figura 19 proporciona datos donde el 61,1% (suma del 33,3% “muy pocas veces” y el 27,8% “algunas veces”) refleja que la mayoría de los encuestados experimentan momentos donde no pueden mantener en control su temperamento. Y solo el 16,7% logra controlar su temperamento, brindándoles seguridad al momento de mantener el control en diversas situaciones.

Tabla 20. *Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	11	20,4
Algunas veces	15	27,8
Bastantes veces	11	20,4
Muchas veces	17	31,5
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 20. *Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

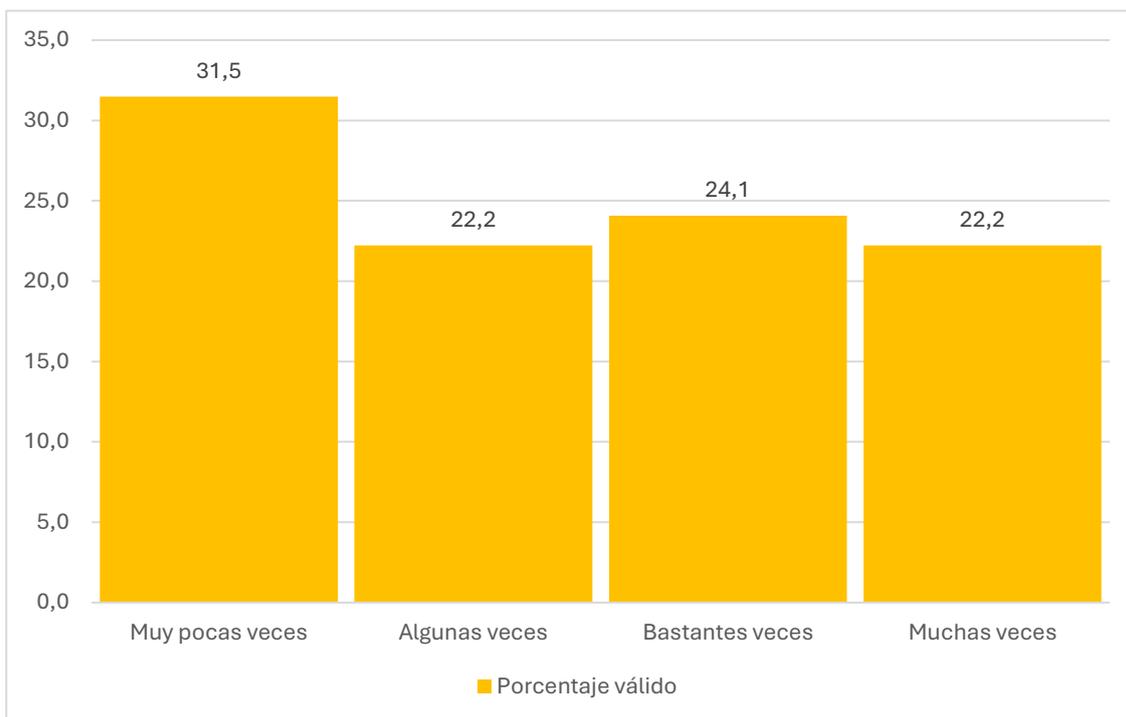
Los datos de la tabla 20 figura 20 manifiesta que existe una distribución variada en las respuestas de los encuestados en cuando a su capacidad para manejar las bromas, en el que se observa una división equitativa entre aquellos que muy pocas veces o algunas veces pierden el control representado por el 48,2%, mientras que el 51,9% (suma del 31,5% y 20,4%) cuenta con la habilidad para lidiar con las bromas.

Tabla 21. *Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	17	31,5
Algunas veces	12	22,2
Bastantes veces	13	24,1
Muchas veces	12	22,2
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 21. *Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

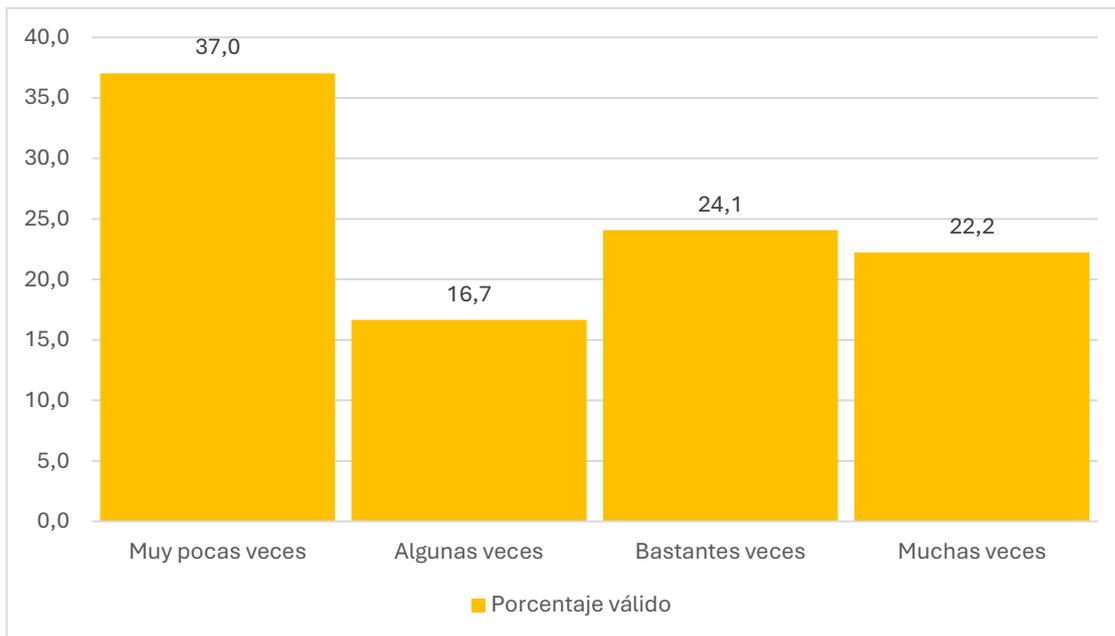
En la tabla 21 y figura 21 la categoría con mayor frecuencia es “muy pocas veces” con un 31,5% siendo el porcentaje más elevado lo cual indica que gran parte de los encuestados no evita las situaciones problemáticas, sino más bien conllevan directamente estas situaciones. Por otra parte, el 24,1% indica que se mantienen al margen de los escenarios problemáticos, evitando conflictos o dificultades.

Tabla 22. *Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	20	37,0
Algunas veces	9	16,7
Bastantes veces	13	24,1
Muchas veces	12	22,2
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 22. Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

En los datos de la tabla 22 y figura 22 se reporta una variabilidad en la capacidad de los participantes para encontrar soluciones pacíficas, el 37% muestra una alta frecuencia de encontrar soluciones no confrontacionales, mientras que el 24,1% tiene una baja frecuencia de encontrar tales soluciones, denotando una clara necesidad de mejorar esta habilidad.

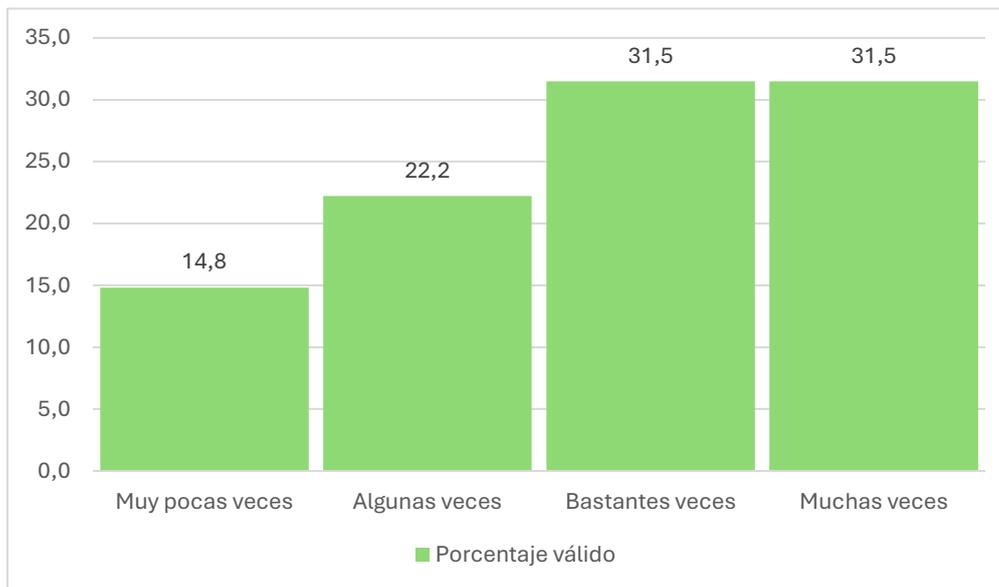
GRUPO 5: Habilidades para hacer frente al estrés

Tabla 23. Dices a los demás cuando han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	8	14,8
Algunas veces	12	22,2
Bastantes veces	17	31,5
Muchas veces	17	31,5
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 23. *Dices a los demás cuando han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

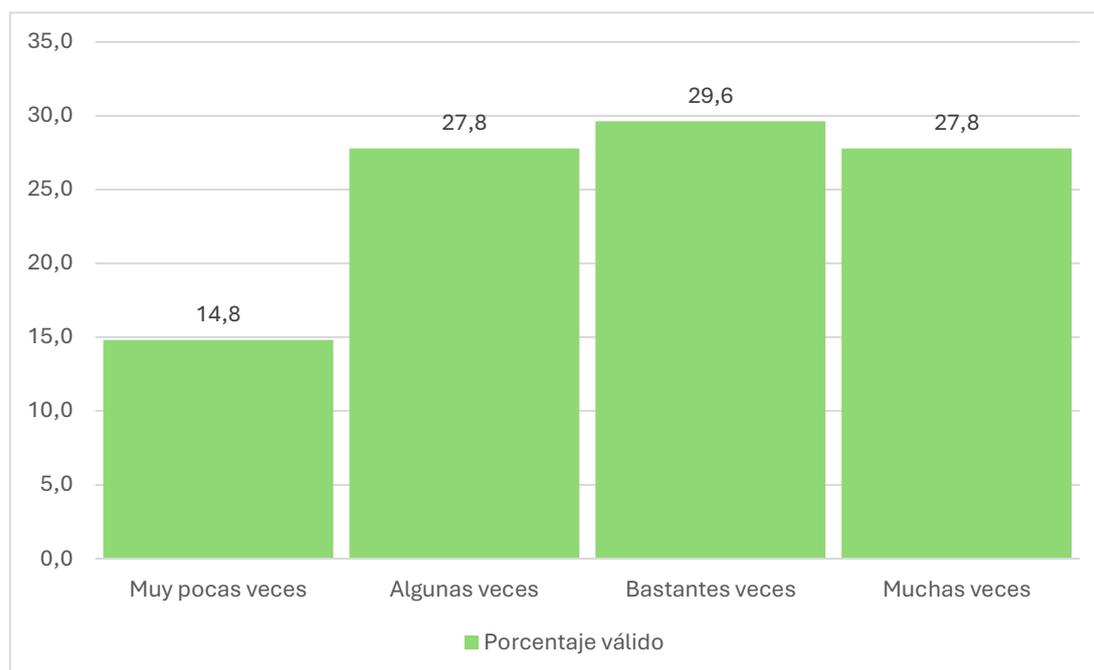
Los resultados presentados en la tabla 23 y figura 23 revela que el 63% de los participantes demuestran un óptimo desarrollo de esta habilidad comunicando a los demás cuando son responsables de un problema y buscan una solución, lo cual es beneficioso para mejorar las relaciones interpersonales. Sin embargo, se debe tener en cuenta y brindar apoyo adicional a ese 14,8% de los encuestados, quienes presentan problemas con esta habilidad.

Tabla 24. *Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	8	14,8
Algunas veces	15	27,8
Bastantes veces	16	29,6
Muchas veces	15	27,8
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 24. *Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

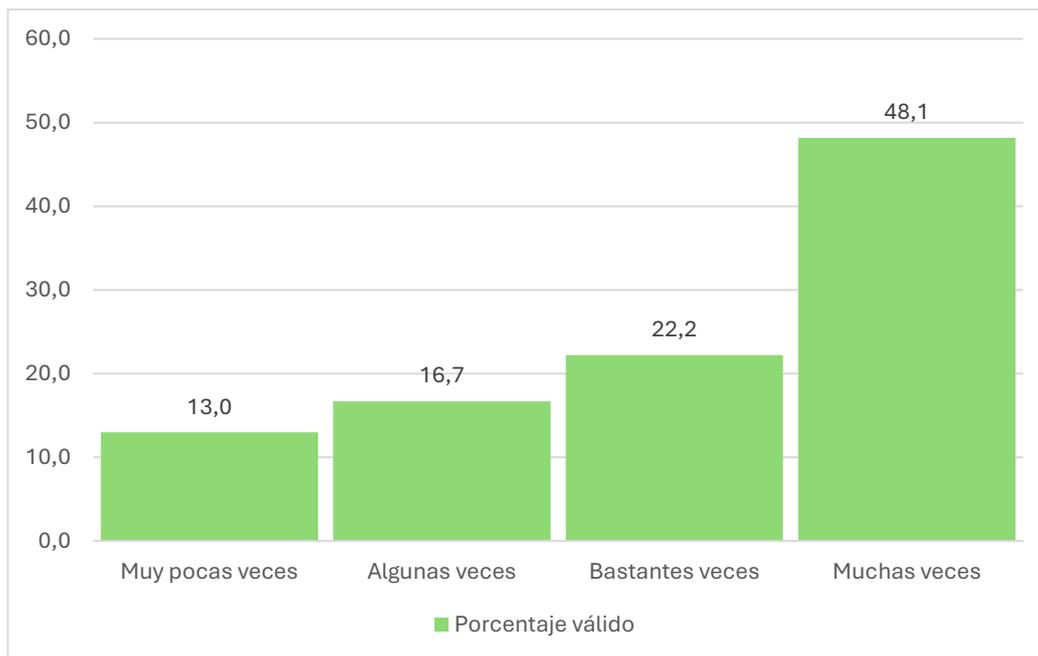
En la tabla 24 y figura 24 los datos que se presentan indican que el 57,4% (suma del 29,6% y 27,8%) que planifican la mejor forma para exponer su punto de vista antes de una conversación problemática, lo cual denota una buena práctica de esta habilidad. Mientras que el 42,6% (suma del 27,8% y 14,8%), un porcentaje considerable demuestra problemas para llevar a cabo esta habilidad.

Tabla 25. *Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	7	13,0
Algunas veces	9	16,7
Bastantes veces	12	22,2
Muchas veces	26	48,1
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 25. *Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

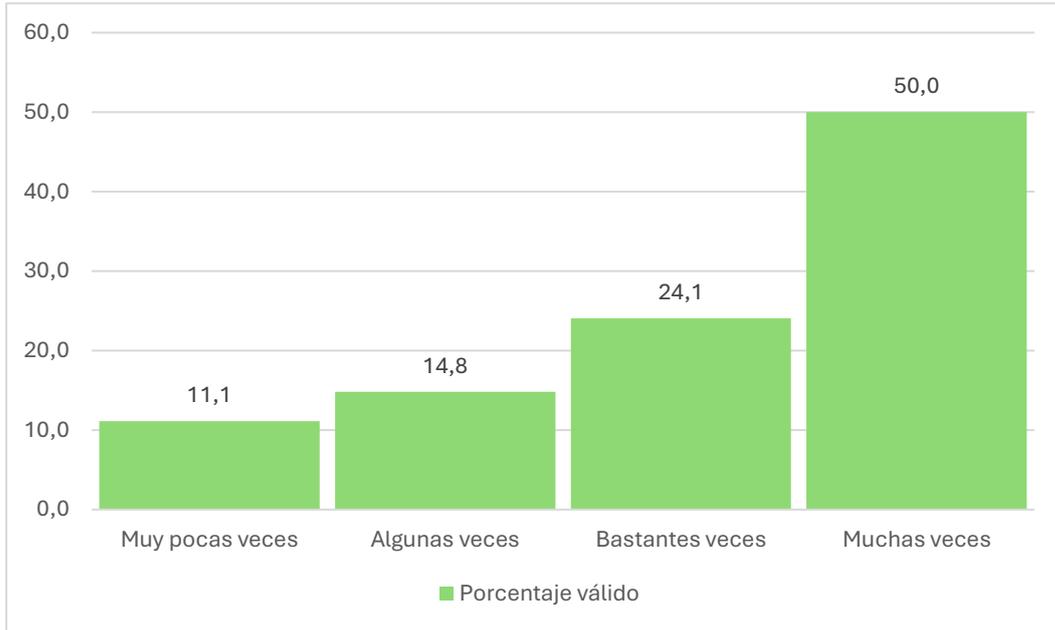
Los datos que presenta la tabla 25 y figura 25 refleja que el 48,1% de los estudiantes manifiestan con frecuencia a los demás cuando consideran que han tratado injustamente a un amigo, lo cual demuestra que existe una tendencia fuerte hacia la defensa activa de los amigos considerando valores como lealtad y solidaridad, así como una alta sensibilidad hacia las injusticias percibidas en su entorno social.

Tabla 26. *Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	6	11,1
Algunas veces	8	14,8
Bastantes veces	13	24,1
Muchas veces	27	50,0
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 26. *Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

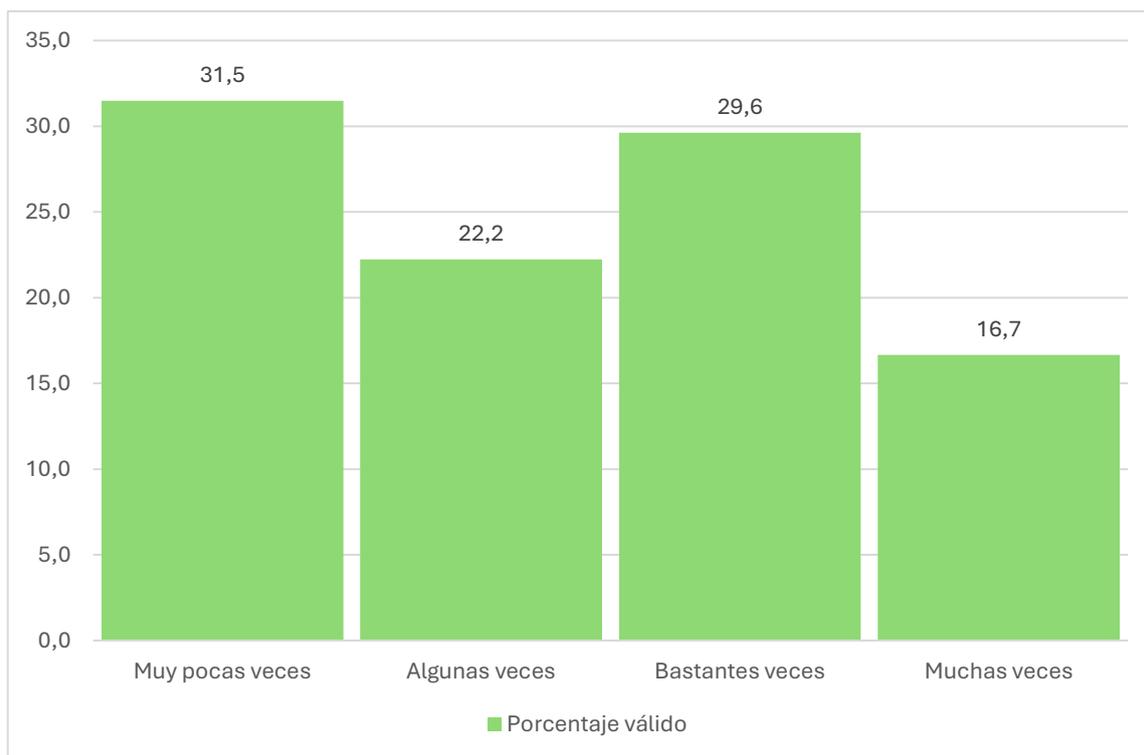
En la tabla 26 y figura 26 los datos muestran que el 25,9% (suma del 11,1% y 14,8%) son conscientes de ser excluidos, pero no toman medidas para mejorar su estado emocional. Sin embargo, el 50% de los encuestados demuestran ser conscientes de situaciones de exclusión y toman medidas para sentirse mejor, esto demuestra una conciencia alta y constante de la exclusión social y una disposición inmediata a tomar acciones para contrarrestar estos sentimientos.

Tabla 27. *Hacen algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy pocas veces	17	31,5
Algunas veces	12	22,2
Bastantes veces	16	29,6
Muchas veces	9	16,7
Total	54	100,0

Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Ilustración 27. *Hacen algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido*



Nota. Transformación de la base de datos y cálculo en el software SPSS for Windows 22.
Elaborado por: Autores

Los datos de la tabla 27 y figura 27 revelan una distribución constante de cómo las personas enfrentan la vergüenza o lo cohibido, el 31,5% raramente hacen algo para mitigar este aspecto siendo un porcentaje preocupante. Mientras que el 46,3% de los encuestados logran desarrollar estrategias para superar la vergüenza o dejar de ser cohibidos.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis exhaustivo de los datos proporcionado en los diferentes grupos revela una panorámica detallada sobre las habilidades sociales y su relación con la prevención de la exclusión social en distintos contextos. Cada grupo aborda dimensiones específicas de las habilidades sociales, desde las más básicas hasta las más avanzadas, permitiendo una comprensión integral de cómo estas habilidades pueden influir en la inclusión social.

El grupo 1 se enfoca en las primeras habilidades sociales como la comunicación efectiva y la expresión de gratitud. Los datos muestran que, aunque la mayoría de los encuestados tienden a prestar atención y expresar gratitud con cierta frecuencia, aún existen proporciones significativas que no lo hacen de manera consistente, estos hallazgos sugieren que hay oportunidades para mejorar las habilidades de comunicación y expresión de gratitud, lo cual podría fortalecer las relaciones interpersonales y prevenir la exclusión social desde etapas tempranas.

Por otro lado, el grupo 2 aborda habilidades sociales avanzadas como la capacidad de pedir ayuda cuando es necesario y la habilidad para integrarse en grupos. Aquí se observa que si bien la mayoría de los encuestados muestran una tendencia a pedir ayuda solo cuando es necesario, también hay una proporción considerable que enfrenta dificultades para integrarse en grupos o actividades.

El grupo 3 se centra en habilidades relacionadas con los sentimientos como el reconocimiento de emociones propias y ajenas. Los datos revelan una división en las respuestas con algunos participantes mostrando una buena autoconciencia emocional y capacidad para expresar sus sentimientos, mientras que otros enfrentan dificultades en esta área.

En cuanto al grupo 4, se exploran habilidades alternativas a la resolución de conflictos como el respeto a las normas sociales y la capacidad de ayudar a los demás. Los resultados muestran una alta adherencia a las normas sociales y una disposición generalizada para ayudar a quienes lo necesitan, lo cual sugiere una ética sólida de ayuda y apoyo social entre los encuestados. Sin embargo, también se identifican áreas de mejora como el manejo del temperamento y la resolución pacífica de los conflictos.

El grupo 5 por su parte, examina habilidades para hacer frente al estrés como la comunicación asertiva y la defensa de los amigos. Se observa una tendencia hacia la comunicación abierta y la defensa activa de los amigos entre los participantes, lo cual es beneficioso para fortalecer las relaciones interpersonales y prevenir situaciones de exclusión. No obstante, también se identifican áreas de vulnerabilidad como la dificultad de planificar conversaciones difíciles y el manejo de la vergüenza.

Finalmente, los datos recopilados en los diferentes grupos proporcionan una visión multifacética de las habilidades sociales y su papel en la prevención de la exclusión social, si bien se identifican fortalezas en ciertas áreas también hay áreas de mejora que podrían abordarse mediante intervenciones específicas dirigidas a fortalecer las habilidades sociales y promover una cultura de inclusión y respeto en diversos entornos sociales.

Análisis Cualitativo

A continuación, se detallan los análisis de los datos obtenidos en la entrevista aplicada a los tutores de los cursos 4to, 5to, 6to y 7mo de Educación General Básica de la escuela Juan Montalvo Fiallos.

Categorías	Respuestas
Impacto de las habilidades sociales: ¿Qué impacto tienen las habilidades sociales en el bienestar de sus estudiantes?	Entrevistado 1: Identificar si tiene algún conflicto o problemas de comunicación social con los pares en el aula.
	Entrevistado 2: Les permite desarrollarse dentro del aula o dentro del ámbito social, ya sea en casa o fuera de casa.
	Entrevistado 3: Desarrollar un propio yo y adaptarse al ambiente en el cual se esté tratando o el tema que se esté educando en ese momento.
	Entrevistado 4: Un factor que interviene en el desarrollo de las habilidades sociales son los problemas disfuncionales.
Detección de falencias en Habilidades sociales:	Entrevistado 1: En el contexto familiar han creado la parte ideológica en casa y eso repercute al momento de que los estudiantes quieran tener un comportamiento social.

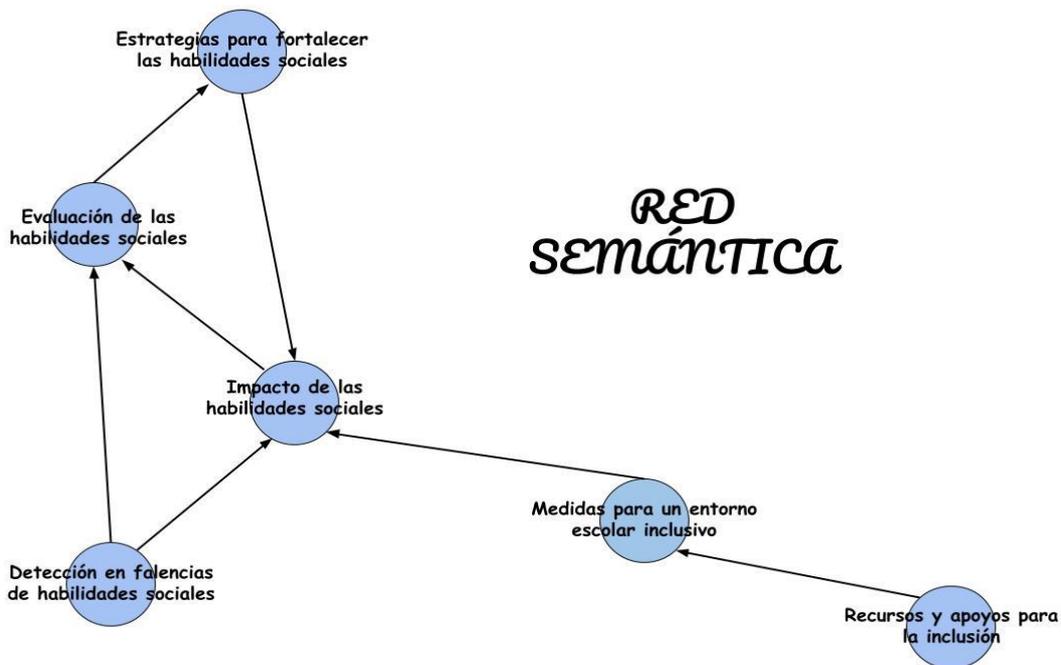
<p>¿Ha detectado falencias en las habilidades sociales de sus estudiantes dentro del espacio educativo?</p>	<p>Entrevistado 2: Dependiendo del ambiente en casa, algunos son temerosos, a veces no se relacionan fácilmente o hay otros que son más extrovertidos.</p>
	<p>Entrevistado 3: No, la unión de ellos es mutua, no hay discrepancias o conflictos porque siento que lo familiar dentro de cada uno está formado a los valores.</p>
	<p>Entrevistado 4: No, todos se llevan entre ellos, existe una buena convivencia tanto en el aula como en el espacio educativo en general.</p>
<p>Evaluación de las habilidades sociales: ¿Cómo evalúa las habilidades sociales de sus estudiantes durante el período lectivo escolar?</p>	<p>Entrevistado 1: En primera instancia se está evaluando las emociones de los estudiantes, el autocontrol que ellos tienen y diferentes factores.</p>
	<p>Entrevistado 2: Dedicar un tiempo para charlas, consejos, de alguna clase que estemos tratando, para poder involucrarlos a ellos un poquito más a su desarrollo dentro del aula.</p>
	<p>Entrevistado 3: Con actividades para que los niños desarrollen diferentes habilidades, capacidades y cada uno trate de desenvolverse y siempre ser mejor.</p>
	<p>Entrevistado 4: Por medio de talleres, cuando hacemos trabajos en equipo o alguna actividad física.</p>
<p>Estrategias para fortalecer las habilidades sociales: ¿Qué estrategia implementa en su planificación para fortalecer estas habilidades?</p>	<p>Entrevistado 1: Trabajo colaborativo y el trabajo cooperativo para que los estudiantes sean capaces de compartir entre los propios estudiantes.</p>
	<p>Entrevistado 2: Trabajos grupales para fomentar el respeto y acatar opiniones de los demás, diferentes ideas y de esta manera fortalecer el compañerismo y la amistad entre ellos.</p>
	<p>Entrevistado 3: Juegos y dinámicas que ayudan a el niño a tener una mejor destreza para el desenvolvimiento dentro del aula.</p>
	<p>Entrevistado 4: Dinámicas dentro del aula o en el patio. Se realizan juegos o alguna actividad para que ellos puedan relacionarse entre sí.</p>
<p>Abordaje de la exclusión social:</p>	<p>Entrevistado 1: Me he encontrado con dos estudiantes que son excluidos por sus compañeros por las diferentes características que</p>

<p>¿De qué manera usted identifica estas señales de exclusión?</p>	<p>poseen ellos y lo identifico porque los estudiantes están solos, no quieren compartir con sus compañeros y se sienten apartados del grupo.</p> <p>Entrevistado 2: En el curso no existe exclusión social y en el caso de que exista lo identificaría al observar que no se incluye al estudiante dentro de los juegos y de los grupos de trabajo</p> <p>Entrevistado 3: No he tratado un caso de exclusión social, tal vez porque en mi grupo de estudiantes ninguno posee algún problema o condición y si existe un caso de exclusión social, me daría cuenta cuando a un niño no lo toman en cuenta y al niño lo aíslan.</p> <p>Entrevistado 4: La agresión verbal puede ser la señal más clara, aunque hasta el momento no he tratado ningún caso en la institución.</p>
<p>Recursos y apoyos para la inclusión:</p> <p>¿Qué recursos o apoyos adicionales cree usted que podrían ser útiles para ayudar a los estudiantes que experimentan la exclusión social?</p>	<p>Entrevistado 1: Creación de proyectos de vinculación en el que exista la convivencia familiar, en el que los padres de familia sean partícipes del trabajo cooperativo y colaborativo.</p> <p>Entrevistado 2: Implementar en el horario una hora de ética que permitirá desarrollar el respeto mutuo y fortalecer las relaciones sociales.</p> <p>Entrevistado 3: Programas en familia donde es muy importante la participación del docente, el estudiante y los padres.</p> <p>Entrevistado 4: Espacios donde los niños puedan hacer talleres y relacionarse entre sí.</p>
<p>Medidas para un entorno escolar inclusivo:</p> <p>A nivel institucional, ¿qué medidas cree usted que se deben tomar para crear un entorno más inclusivo y promover el desarrollo de las autoridades sociales?</p>	<p>Entrevistado 1: Convivencias e interacciones para que los estudiantes puedan comenzar a convivir</p> <p>Entrevistado 2: Implementar una hora de clase para compartir solamente con el estudiante, aunque sea una vez a la semana.</p> <p>Entrevistado 3: Capacitaciones a los niños y a los padres; apoyo de otras instituciones como estudiantes de universidades.</p> <p>Entrevistado 4: Se está trabajando en el código de convivencia.</p> <p>Opinión adicional: Promover charlas dentro de los cursos con los respectivos docentes sobre la importancia de los derechos, convivencia escolar y el código de convivencia.</p>

Categorías	Análisis
Impacto de las habilidades sociales	Las respuestas brindan una visión diversa sobre el impacto de las habilidades sociales. Algunas respuestas se centran en aspectos preventivos y diagnósticos como mencionan los entrevistados 1 y 4, mientras que los entrevistados 2 y 3 destacan la importancia de las habilidades sociales en el desarrollo y adaptación en diferentes contextos.
Detección de falencias en habilidades sociales	Las respuestas proporcionan una visión mixta sobre la detección de falencias en habilidades sociales, los entrevistados 1 y 2 coinciden destacando la influencia del ambiente familiar y detectan falencias específicas como el temor y las dificultades para relacionarse, mientras que los entrevistados 3 y 4 no perciben falencias y atribuyen el éxito a la formación de valores familiares.
Evaluación de las habilidades sociales	En esta categoría el entrevistado 1 menciona aspectos específicos como la evaluación de emociones y autocontrol; el entrevistado 4 menciona la implementación de talleres y actividades en equipo; y los entrevistados 2 y 3 se enfocan más en el desarrollo a través de interacciones y actividades.
Estrategias para fortalecer las habilidades sociales	En las respuestas de esta categoría se destacan métodos como el trabajo colaborativo y cooperativo, trabajos grupales, juegos y dinámicas. Los entrevistados coinciden en la importancia de fomentar la interacción y el respeto mutuo a través de actividades estructuradas.
Abordaje de la exclusión social	En esta categoría los entrevistados proporcionan una visión variada sobre cómo identificar y abordar la exclusión social en el entorno educativo. El entrevistado 1 ha observado casos de exclusión y ha identificado comportamientos específicos como indicadores; los entrevistados 2 y 3 ofrecen estrategias claras para la identificación en caso de que ocurra algún caso de exclusión como el aislamiento, la exclusión en juegos o grupos de trabajo; por su parte, el entrevistado 4 menciona la agresión verbal como un signo claro de exclusión.

<p>Recursos y apoyos para la inclusión</p>	<p>El entrevistado 1 destaca la importancia de involucrar a la familia en proyectos de vinculación, lo cual puede fomentar un sentido de comunidad y apoyo para los estudiantes; el entrevistado 2 sugiere una intervención curricular específica que podría tener un impacto positivo en la inclusión social; el entrevistado 3 resalta la relevancia de la colaboración entre docentes, estudiantes y padres; el entrevistado 4, por su parte, enfatiza la creación de espacios físicos y estructurados para la interacción social.</p>
<p>Medidas para un entorno escolar inclusivo</p>	<p>Las respuestas en esta categoría dan una visión amplia sobre las medidas para promover un entorno escolar inclusivo, los entrevistados 1 y 2 proponen actividades de convivencia e interacciones directas; el entrevistado 3 destaca la importancia de la capacitación y el apoyo externo; el entrevistado 4 mencionó el desarrollo de normativas estructurales como el código de convivencia; la administradora de la institución sugiere una medida educativa que pueda complementar otras estrategias estructurales y prácticas.</p>

Ilustración 28. Red semántica



Elaborado por: Autores

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis detallado de las entrevistas proporciona una visión profunda y matizada sobre el impacto de las habilidades sociales como mecanismos preventivos de exclusión social, cada entrevistado aporta perspectivas valiosas que ayudan a comprender mejor este fenómeno y a identificar posibles áreas de intervención.

En primer lugar, en el análisis de la categoría del impacto de las habilidades sociales, donde el resultado de la entrevista aplicada se evidencia que existe un consenso sobre la importancia de estas habilidades en diversos contextos, desde el educativo hasta el social. La perspectiva preventiva y diagnóstica resaltada por el entrevistado 1, sugiere que la detección temprana de deficiencias en las habilidades sociales puede facilitar intervenciones más efectivas.

El resultado permite demostrar que la teoría de Cabrera y Villa (2023) se cumple debido a que las habilidades sociales son claves para que los niños y adolescentes puedan desarrollarse en una variedad de entornos. Esto se alinea con la noción de que una educación centrada en el desarrollo integral del individuo, incluyendo sus habilidades sociales, puede ser fundamental para prevenir la exclusión social. Sin embargo, el análisis de la detección de falencias en habilidades sociales revela una discrepancia en las percepciones de los entrevistados.

Mientras que algunos entrevistados identifican claramente las deficiencias y su relación con el entorno familiar, otros parecen minimizar su importancia o atribuir el éxito a distintos factores. Esta discrepancia subraya la necesidad de una evaluación más sistemática y holística de las habilidades sociales, que considere tanto los factores familiares como los contextuales.

En cuanto a la evaluación de las habilidades sociales, es interesante observar las diferentes perspectivas presentadas. Desde la evaluación de emociones y autocontrol hasta la implementación de actividades grupales, cada enfoque tiene sus propias ventajas y desafíos, por ende, es relevante encontrar un equilibrio entre la evaluación individualizada y el desarrollo a través de interacciones sociales, lo cual puede requerir un enfoque multidisciplinario que integre diferentes métodos y herramientas de evaluación.

En relación con las estrategias para fortalecer las habilidades sociales, es alentador ver que los entrevistados coinciden en la importancia de fomentar la interacción y el respeto mutuo a través de actividades estructuradas. Esto sugiere que existe un consenso sobre las mejores prácticas en este sentido, que puede servir como base para el diseño de intervenciones efectivas.

Pereira (2021) menciona que cuando las necesidades del ser humano no se cubren generan un proceso dinámico y en constante expansión donde las personas están expuestas a sufrir de exclusión social, esta teoría se comprueba en el análisis del abordaje de la exclusión social, donde se destaca la importancia de identificar tanto los comportamientos específicos como los signos más sutiles que pueden indicar exclusión, y de esta manera evitar que la exclusión social pase desapercibida.

Acercas de los recursos y apoyos para la inclusión, es interesante observar cómo cada entrevistado sugiere diferentes enfoques, desde el involucramiento de la familia hasta la colaboración entre docentes, estudiantes y padres. Esto sugiere que no existe una solución única para promover la inclusión, sino que se requiere un enfoque integrado que aproveche diversos recursos y apoyos.

Sobre el análisis de las medidas para un entorno escolar inclusivo, se destaca la importancia de implementar tanto actividades prácticas como estructurales, lo cual sugiere que la promoción de la inclusión requiere un enfoque integral que aborde tanto los aspectos relacionales como los institucionales, afirmando la teoría de Jaramillo y Guzmán (2019) que señalan que, los entornos educativos en este proceso, se consideran espacios diseñados para aplicar estrategias pedagógicas activas que fomenten la exploración, experimentación y creatividad de los niños.

Finalmente, el análisis de las entrevistas proporciona una visión más variada y detallada sobre las habilidades sociales como mecanismos preventivos de exclusión social. Si bien existen desafíos y discrepancias en las percepciones y enfoques, también hay un consenso sobre la importancia de promover un desarrollo integral de las habilidades sociales para crear entornos más inclusivos y resilientes.

5. PROPUESTAS

Desde el área de la Gestión Social, se planifican estrategias enfocadas en fortalecer las habilidades sociales de los estudiantes, específicamente a las habilidades detectadas que necesitan de atención, las cuales inciden en la interacción constante de su vida diaria afectando de esta manera las relaciones interpersonales dentro del hogar y del espacio educativo.

ESTRATEGIAS	CONTEXTO
<p>Integración de un programa de desarrollo de habilidades sociales en el currículo escolar, con un enfoque en las habilidades relacionadas con los sentimientos y habilidades alternativas de resolución de conflictos.</p>	<p>Desde una perspectiva de cohesión social la ejecución de esta propuesta contribuye a formar una sociedad más equitativa, solidaria e inclusiva. Además, esta alineada al Objetivo de Desarrollo Sostenible 4, que busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad; la propuesta al enfocarse en el desarrollo de habilidades sociales asegura que todos tengan las herramientas necesarias para progresar tanto académicamente como en su vida personal.</p>

<p>Formación de docentes y trabajo en conjunto.</p>	<p>Para llevar a cabo el programa de manera eficaz es necesario proporcionar capacitación adecuada a los docentes y recursos necesarios para su ejecución. Para una mejor garantía de resultados se debe contar con la colaboración de todos los actores involucrados: directivos, docentes, padres y la comunidad estudiantil, que son nuestros aliados más trascendentales.</p>
<p>Actividades cooperativas y de trabajo en equipo</p>	<p>Se deben implementar juegos cooperativos o actividades de resolución de problemas, donde los estudiantes tengan que colaborar para alcanzar un objetivo en común, de esta manera se promoverá el entendimiento y respeto mutuo; también se debe contar con talleres y charlas que aborden temas de diversidad, inclusión y empatía, para sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de respetar y valorar las diferencias.</p>
<p>Evaluación de avances</p>	<p>Se deben establecer mecanismos de evaluación y seguimiento para medir el impacto de las intervenciones y el progreso en el desarrollo de habilidades sociales a través de encuestas o reuniones periódicas para de esta manera ajustar las estrategias según sea necesario.</p>

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La investigación de carácter mixto evidencia el cumplimiento de los objetivos planteados, permitiendo manifestar que, aunque el desarrollo de habilidades sociales tiene un potencial relevante como mecanismo preventivo de la exclusión social, su implementación práctica enfrenta desafíos teóricos.

Superar estos desafíos requiere un enfoque multidisciplinario y un compromiso a largo plazo de investigación rigurosa y evaluación constante, solo a través de un esfuerzo conjunto y sostenido se puede desarrollar y aplicar estrategias efectivas que contribuyan a la inclusión social y al bienestar de los individuos en riesgo de exclusión.

Desde una perspectiva teórica, el principal desafío reside en la definición y operacionalización del concepto de habilidades sociales. La literatura existente ofrece múltiples definiciones y enfoques para abordar estas competencias lo que complica la creación de un marco teórico unificado, además la relación causal entre el desarrollo de habilidades sociales y la prevención de la exclusión social no siempre es directa ni lineal, sino que está mediada por múltiples factores contextuales y personales.

Por lo antes mencionado, se aborda el tema según los niveles de habilidades sociales que plantea Arnold Goldstein, debido a que este no solo proporciona un marco estructurado y claro para el desarrollo de estas competencias, sino que también facilita la adaptación efectiva a diversos contextos y necesidades individuales, promoviendo el crecimiento personal, la mejora en las relaciones interpersonales y la contribución a la creación de entornos sociales más saludables y constructivos.

En relación con los resultados obtenidos por el cuestionario se evidencia que, aunque existen fortalezas en varias áreas de las habilidades sociales, es fundamental implementar intervenciones específicas para abordar las áreas de mejora identificada. Esto permite no solo fortalecer las habilidades sociales individuales, sino también forjar una cultura de inclusión y respeto en diversos entornos sociales, contribuyendo así a la prevención efectiva de la exclusión social.

Mientras que a través del análisis detallado de las entrevistas se muestra que en la escuela Juan Montalvo Fiallos contemplan las habilidades sociales como un aspecto importante en el desarrollo de los niños, sin embargo, no se implementan estrategias efectivas y viables que subrayen la necesidad de intervenciones sistemáticas y multidisciplinarias que aborden tanto factores individuales como contextuales.

Finalmente, para cumplir en su totalidad con los objetivos propuestos, se propone estrategias que promuevan las habilidades sociales desde la gestión social, lo cual no solo previene escenarios de exclusión social, sino que también fortalece la estructura social en su conjunto, traduciéndose en sociedades más inclusivas, equitativas y resilientes, capaces de enfrentar y superar los desafíos de manera colectiva y solidaria.

En conclusión, la investigación realizada sobre el desarrollo de habilidades sociales como futuros escenarios de exclusión, ha permitido el logro de los objetivos propuestos, evidenciando que la intervención focalizada en mejorar las habilidades de comunicación, integración, inteligencia emocional, respeto a las normas y manejo del estrés son claves para fomentar la cohesión social y prevenir la exclusión.

6.2. Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda a la escuela Juan Montalvo Fiallos implementar las acciones propuestas, como una alternativa para responder a las necesidades educativas socioemocionales actuales de los estudiantes.

Monitorear constantemente el cumplimiento de las estrategias propuestas mediante informes detallados que evidencien los avances y áreas de mejora, con el fin de mantener la transparencia y el compromiso con la comunidad educativa.

Utilizar los indicadores propuestos en el cuestionario “Escala de Habilidades Sociales” de Goldstein, el cual permitirá estimar de manera precisa la evolución de las habilidades sociales de los estudiantes.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Almaraz, D., Coeto, G., & Camacho, E. J. (2019). Habilidades sociales en niños de primaria. *IE Revista de Investigación Educativa de La REDIECH*, 10(19), 191–206. https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v10i19.706
- Alomoto, I., & Ordóñez, K. (2021). *Teorías de las habilidades sociales en los adolescentes*. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/abde3b17-13b1-45ca-ba37-d26e77d159d2>
- Alquinga, N. C., Morales, C. F., Quispe, D. G., & Valencia, M. J. (2023). Desarrollo de habilidades sociales en estudiantes de segundo de bachillerato en una institución educativa de Quito - Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 10542–10556. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5239
- Anáhuac Mayab. (2022). *Habilidades comunicativas: cuáles son y cómo puedes aplicarlas con éxito*. Merida.Anahuac.Mx/. <https://merida.anahuac.mx/posgrado/blog/habilidades-comunicativas-cuales-son-como-aplicarlas>
- Barroso, B. M. (2019). *Habilidades sociales y ansiedad en estudiantes de nivel Básica Superior de Unidad Mixta 31 de octubre Samborondón, Guayas, Ecuador 2018*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39779/Barroso_EBM-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Becerra, Z., Silva, M., & Ruíz Carlos. (2019). El desarrollo de habilidades sociales como vía de prevención y reducción de conductas de riesgo en la adolescencia. *Transformación*, 15. <http://scielo.sld.cu/pdf/trf/v15n2/2077-2955-trf-15-02-186.pdf>
- Belmonte, J. A., & Del Rocío, V. (2012). Técnicas de investigación social Las entrevistas abierta y semidirectiva. In *Nueva Época* (Vol. 1, Issue 1). https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/7465/tecnicas_de_investigacion_social_-_las_entrevistas_abiertas_y_semidirectivas.pdf
- Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A. K., Benavides, V., & Villota, N. (2017). Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una muestra de adolescentes. *Psicoespacios*, 11(18), 133. <https://doi.org/10.25057/21452776.898>
- Caballo, V. (2007). *manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-vicente-e-caballo*. <https://ayudacontextos.wordpress.com/wp->

content/uploads/2018/04/manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-vice-e-caballo.pdf

Cabrera, Kevin, & Villa, J. (2023). *HABILIDADES SOCIALES EN EL ADOLESCENTES CON USO EXCESIVO DE DISPOSITIVOS DIGITALES*.

<https://dspace.ucacue.edu.ec/server/api/core/bitstreams/905fb7bf-14fe-4e66-ae7d-dcaf485f9595/content>

Castillo, P. A. (2023). *IDENTIFICACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES POSTPANDEMIA AFECTADAS DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA DE NIÑOS Y NIÑAS DE QUINTO DE BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR LICEO AMERICANO CATÓLICO, EN LA CIUDAD DE CUENCA. PERÍODO MARZO-JULIO 2023*.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25826/1/UPS-CT010845.pdf>

de las Heras, E. T., & Estefanía, M. M. (2023). Social skills and related factors in young people at risk of social exclusion: a systematic review. In *Aula Abierta* (Vol. 52, Issue 2, pp. 175–183). Universidad de Oviedo.

<https://doi.org/10.17811/rifie.52.2.2023.175-183>

Domínguez, D. (2020, September 11). <https://medac.es/blogs/sociocultural/importancia-habilidades-sociales>. MEDAC. <https://medac.es/blogs/sociocultural/importancia-habilidades-sociales>

Esteves Villanueva, A. R., Paredes Mamani, R. P., Calcina Condori, C. R., & Yapuchura Saico, C. R. (2020a). Habilidades Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 11(1), 16–27. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.392>

Esteves Villanueva, A. R., Paredes Mamani, R. P., Calcina Condori, C. R., & Yapuchura Saico, C. R. (2020b). Habilidades Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 11(1), 16–27. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.392>

Fernando, S. A. (2023). *Criterios para la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos en las investigaciones mixtas*. <https://orcid.org/0000-0003-2719-9163>

- Flores, D., & Chinchay, V. (2023). *Estilos de crianza y habilidades sociales en estudiantes de una institución educativa de la ciudad de Jaén, 2022*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/115824>
- Galarza, C. A. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6.
<https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Gavilanes, C. M. (2022). *PLAN DE INTERVENCIÓN PARA FORTALECER HABILIDADES SOCIALES EN ADOLESCENTES DE UNA UNIDAD EDUCATIVA*. <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a56ddc30-10bc-45a1-92e3-21ada4777418/content>
- González, S. (2020). *Apoyo Familiar y Habilidades Sociales de los Adolescentes en Riesgo de Exclusion Social*.
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/21380/Apoyo%20Familiar%20y%20Habilidades%20Sociales%20de%20los%20Adolescentes%20en%20Riesgo%20de%20Exclusion%20Social.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Mexicano de la Juventud. (2018, April 6). *La importancia de las habilidades sociales en la población joven*. <https://www.gob.mx/imjuve/articulos/la-importancia-de-las-habilidades-sociales-en-la-poblacion-joven#:~:text=%C3%89stas%2C%20permiten%20a%20una%20persona,para%20una%20mayor%20integraci%C3%B3n%20social>.
- Jaramillo, B., & Guzmán, N. (2019). Las habilidades sociales en los ambientes escolares. *Revista Universidad Católica Luis Amigó*, 3, 151–162.
<https://doi.org/10.21501/25907565.3263>
- Kayal, N. (2019). *INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES UNIVERS*.
<https://www.ucm.es/data/cont/docs/506-2020-01-31-TFM%20Nura%20Kayal.pdf>
- Lacunza, A. B., & Contini De González, N. (2011). *año XII-número I (23) / 2011 fundamentos en humanidades* (Issue 23).
- Mendizabal, W., Huanca, J., Huanca, R., & Quishpe, I. (2023). Investigación cualitativa y mixta en derecho. tipología y la aplicación del metaanálisis cualitativo. *Revista de Climatología*, 23. <https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/05/ArticuloCS23walterr.pdf>

- Moreno, L. J. (2023). *AUTOESTIMA Y HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA*. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/38052>
- Moreno, W., & González, C. (2024). *Habilidades Sociales empleadas por estudiantes de la Carrera de Cirujano Dentista, como parte de su formación integral*. <https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v15/doc/1905.pdf>
- Moyolema, P., Freire, A., Mayorga, D., & Cosquillo, J. (2024). Habilidades sociales como clave en el éxito académico. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(1–1), 148–162. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1-1.2268>
- Nacional, U., & Argentina, J. (2018). *Habilidades sociales, comportamiento agresivo y contexto socioeconómico. Un estudio comparativo con adolescentes de Tucumán (Argentina)*. <http://revista.fhycs.unju.edu.ar/revistacuadernos>.
- Ordiales, N., De Lera, S., & Morales, A. (2019). Relationship between paternal and infant attachment, social skills, single parenthood and social exclusion. *Revista de Psicología Clínica Con Niños y Adolescentes*, 6(2), 44–48. <https://doi.org/10.21134/rpcna.2019.06.2.6>
- Panduro, G. (2023). *“HABILIDADES SOCIALES EN ESTUDIANTES DE 5TO GRADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, IQUITOS - 2022*. <http://repositorio.ugto.mx/handle/20.500.12059/5552>
- Peñalva, A., Vega, M. A., & López, J. J. (2020). Social skills in pupils from 8 to 12 years old: differential profile according to sex. *Bordon. Revista de Pedagogía*, 72(1), 103–116. <https://doi.org/10.13042/Bordon.2020.01.71503>
- Pereira, I. (2021). *HABILIDADES SOCIALES: UN PROYECTO DE INTERVENCIÓN CON JÓVENES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL DESDE LA EDUCACIÓN SOCIAL*. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/49967/TFG-L2964.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Prado Rodríguez, J., Luís, J., Domínguez, B., & Rodríguez Fernández, N. (2021). *HABILIDADES SOCIALES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA CONVIVENCIA: Estudio de caso*.
- Salazar Arango, E., Gómez García, J., & Espinoza Arroyo, E. (2023). El rincón musical: estrategia para el desarrollo social del niño de preescolar. *Franz Tamayo - Revista de Educación*, 5(14), 49–65. <https://doi.org/10.61287/revistafranztamayo.v.5i14.3>

- Sánchez, K. (2022). *Interacción Familiar y Habilidades Sociales en estudiantes de nivelación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34689>
- Sierra. (2021). *Guía-metodológica-para-el-entrenamiento-en-habilidades-socio-emocionales-con-perspectiva-de-género*. <https://www.sierradelasnieves.es/wp-content/uploads/2021/03/Gu%C3%ADa-metodol%C3%B3gica-para-el-entrenamiento-en-habilidades-socio-emocionales-con-perspectiva-de-g%C3%A9nero.pdf>
- Suárez, A., Martínez, P., Cabrera, J., Buestán, P., Torracchi, E., & Carpio, M. (2020). Habilidades sociales y agresividad en la infancia y adolescencia. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.4068522>
- Suárez, I., Varguillas, C. S., & Ronceros, C. (2022). Técnicas e instrumentos de investigación. Diseño y validación desde la perspectiva cuantitativa. In *Técnicas e instrumentos de investigación. Diseño y validación desde la perspectiva cuantitativa*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Barquisimeto “Luis Beltrán Prieto Figueroa.”
<https://doi.org/10.46498/upelipb.lib.0013>
- Subirats Clara Riba Laura Giménez Anna Obradors Maria Giménez Dídac Queralt Patricio Bottos Ana Rapoport, J. (2004). *Pobreza y exclusión social Un análisis de la realidad española y europea Colección Estudios Sociales*.
www.estudios.lacaixa.es
- Valiente, M. A., & Hernández, B. (2020). Habilidades sociales en niños de nivel primaria en una red educativa rural multigrado. *EDUCARE ET COMUNICARE: Revista de Investigación de La Facultad de Humanidades*, 8(2), 34–43.
<https://doi.org/10.35383/educare.v8i2.469>
- Zorrilla, M. (2020). *Aprendizaje cooperativo y habilidades sociales*.
<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/10915/1/aprendizaje-cooperativo-habilidades-sociales.pdf>
- Zumba, D. M. (2017). *“DISFUNCIONALIDAD FAMILIAR COMO FACTOR DETERMINANTE DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN ADOLESCENTES DE*

LA FUNDACIÓN PROYECTO DON BOSCO.”

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/af272c51-6c2a-4096-b89e-42f28288cb06/content>

8. ANEXOS

8.1 Diseño de entrevista

a) Goldstein clasifica las habilidades sociales en 6 grupos que abarcan comportamientos y capacidades que facilitan una interacción en donde tenemos:

- Grupo 1 primeras habilidades sociales: que evalúa las relaciones interpersonales.

- Grupo 2 habilidades sociales avanzadas: se centran en la responsabilidad y el comportamiento cortés.

- Grupo 3 habilidades relacionadas con los sentimientos: evalúa su habilidad para comprender y comunicar sus emociones.

- Grupo 4 habilidades alternativas de resolución de conflictos: evalúa la manera adecuada de enfrentar las bromas y evitar conflictos.

- Grupo 5 habilidades para hacer frente al estrés: evalúa como enfrentar diversas situaciones.

De acuerdo con la clasificación de las habilidades sociales de Goldstein, ¿Qué impacto tienen las habilidades sociales en el bienestar de sus estudiantes?

b) ¿Ha detectado falencias en las habilidades sociales en sus estudiantes dentro del espacio educativo?

- c) ¿Cómo evalúa las habilidades sociales de sus estudiantes durante el periodo lectivo escolar?
- d) ¿Qué estrategia implementa en su planificación para fortalecer las habilidades sociales de sus estudiantes?
- e) ¿Dentro de la institución educativa ha tratado algún caso de exclusión social entre los estudiantes?
- f) ¿De qué manera puede usted identificar señales de exclusión social entre los estudiantes en el aula?
- g) ¿Qué recursos o apoyos adicionales cree usted que podrían ser útiles para ayudar a los estudiantes que experimentan exclusión social?
- h) ¿Qué medidas considera que se deben tomar a nivel institucional para crear un entorno escolar más inclusivo y promover el desarrollo de habilidades sociales entre los estudiantes?

8.2 Diseño de cuestionario

CUESTIONARIO “ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES (A. Goldstein & col. 1978)”

Por favor considere lo siguiente e indique cuánto le afecta cada pregunta teniendo en cuenta lo siguiente:

- Me sucede **MUY POCAS** veces
- Me sucede **ALGUNAS** veces
- Me sucede **BASTANTES** veces
- Me sucede **MUCHAS** veces

HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4
1	Presta atención a la persona que te habla e intenta entender lo que dice.				
2	Especificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada.				
3	Expresas tu gratitud por los favores que te realizan.				
4	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí.				
5	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza.				
6	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad.				
7	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad.				
8	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica.				
9	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y las realizas correctamente.				
10	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal.				
11	Intentas convencer a los demás de que tus ideas son mejores y más útiles que las de ellos.				
12	Intentas reconocer las emociones que experimentas.				
13	Expresar tus sentimientos a los demás.				
14	Intentas comprender lo que sienten los demás.				
15	Intentas comprender el enfado de la otra persona.				
16	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa.				
17	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada.				
18	Ayudas a quien más lo necesitas.				
19	Controlas tu carácter de modo que no se te “escapan las cosas de la mano”.				
20	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas.				
21	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas.				
22	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte.				
23	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución.				
24	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido.				
25	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, hace algo para sentirte mejor en ese momento.				
26	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo.				
27	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática.				