

## **Competencias para la Inserción Laboral: Los Técnicos Superiores del Instituto Técnico Nuestra Señora del Pilar y las habilidades sociales**

Víctor Pastor\*  
Instituto Tecnológico Nuestra Señora del Pilar (ITP)  
Cochabamba-Bolivia  
Abril, 2021

Recibido: 3 de mayo  
Aprobado: 24 de mayo

### **Resumen**

El presente trabajo tiene por objetivo visibilizar, sistematizando experiencias de estudiantes egresados del Instituto Tecnológico Nuestra Señora del Pilar (ITP) (Cochabamba – Bolivia), la importancia de no solo tener conocimientos académicos del nivel profesional, sino, también cultivar, poseer competencias y habilidades sociales, desarrolladas a partir de la tutoría, las mismas permiten que los profesionales formados en educación técnica sean valorados como seres humanos probos, que el fortalecimiento de las competencias y habilidades coadyuvan al buen ambiente laboral y salud ocupacional. Para el propósito se consideró la participación de estudiantes egresados de los últimos tres años, con quienes se tiene contacto por redes sociales, de los cuales se logró la respuesta de 37, la principal fuente de información se basó en un cuestionario que estratifica y tipifica distintas áreas sociales. Los resultados nos dan pautas para insertar y transversalizar las habilidades sociales en el proceso de formación profesional.

**Palabras clave:** Habilidades sociales, competencias laborales, formación profesional, tutoría.

## **Competences for Labor Insertion: The Superior Technicians of the ITP and social skills**

### **Abstract**

The objective of this study is to make visible, systematizing experiences of students graduated from Instituto Tecnológico Nuestra Señora del Pilar ITP (Cochabamba - Bolivia), the importance of not only having academic knowledge of the professional level, but also cultivating, possessing competencies and social skills, developed from tutoring, they allow the professionals trained in our institution to be valued as honest human beings, that the strengthening of competences and abilities contribute to a good work environment and occupational health. For the purpose, the participation of students graduated from the last three years was considered, with whom there is contact through social networks, of which the answer of 37 was achieved, the main source of information was based on a questionnaire that stratifies and typifies different social areas. The results give us guidelines to insert and mainstream social skills in the professional training process.

**Keywords:** Social skills, job skills, professional training, tutoring.

---

\* El autor es educador y coautor en la carrera de Electricidad Industrial, responsable de Tutoría en el ITP. Correo electrónico: [vhdrinich@gmail.com](mailto:vhdrinich@gmail.com)

El contenido del presente documento es de exclusiva responsabilidad del autor y no compromete la opinión del ITP

## **Introducción**

En el propósito de fortalecer la visión de una formación profesional integral, con equidad y orientada hacia los estudiantes con más carencias, el Instituto Tecnológico Nuestra Señora del Pilar (ITP), que viene desarrollando actividades desde años atrás, tiene la carrera de Electricidad Industrial entre otras. Es en esta carrera que se basa el estudio y análisis, con el propósito de proveer de insumos para su fortalecimiento y promoción, a través de la incorporación de los resultados en el futuro dentro de la actividad académica y otras como el servicio de tutoría, que es la que más se aproxima al desarrollo de competencias y habilidades sociales (con el fortalecimiento en la dimensión espiritual y humana), la tarea que actualmente llevan adelante docentes – tutores en particular y el equipo de docentes de la carrera en general, con esfuerzos aislados al presente. Se espera que el documento ayude a establecer criterios de actuación en el proceso de formación, asumidos por los actores del mismo, estudiantes-docentes y administrativos, para que los futuros profesionales tengan mayores posibilidades de éxito frente a la inserción o emprendimiento laboral.

Los resultados y su interpretación, de seguro en algunos puntos da solidez al quehacer de la carrera y en otros genera espacios de reflexión para más adelante plantear estrategias correctivas.

El éxito de la experiencia puede a futuro dar luces a otros centros para orientar o nutrir de insumos buscando fortalecer las competencias y habilidades sociales.

El texto está compuesto de cuatro partes: la primera reseña de manera sucinta algunos antecedentes teóricos, la segunda resume la metodología aplicada. Por su parte, la tercera describe los principales resultados; finalmente la cuarta arriba a las conclusiones y recomendaciones.

## **Antecedentes teóricos**

Varios son los autores que abordaron la definición de habilidades sociales, por ejemplo algunos autores sostienen que las habilidades sociales pueden ser definidas como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales, los mismos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar otro tipo de emociones o sentimientos negativos como tensión, ansiedad u otras emociones negativas (Dongil y Cano, 2014).

En la misma línea, otros enfoques anteriormente trabajados sostienen que las habilidades sociales son un conjunto de conductas expuestas por el individuo en un contexto donde expresa sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación. (Caballo, 1993).

De esta manera, definir las habilidades sociales se ha convertido en una serie de valoraciones en sí misma, al presente no se tiene una definición de las habilidades sociales que sea generalmente aceptada.

Las personas que desarrollan competencia o habilidades sociales, expresan mejor sus opiniones, sus emociones y sentimientos, tiene una mejor capacidad para hacer sentir bien al interlocutor y

fomenta relaciones sociales satisfactorias y positivas. Existen varios tipos de habilidades sociales, y saber manejarlas nos ayuda a vivir mejor y también a ser más felices. En síntesis, las habilidades sociales se clasifican en varios grupos:

**Las habilidades básicas**, implican saber iniciar y mantener una conversación, presentarse a uno mismo, saber escuchar, ser empático, formular preguntas, dar las gracias y saber hacer cumplidos.

**Las habilidades avanzadas**, incorporan la capacidad para expresar su opinión o hacer sugerencias, participar en una conversación, seguir y dar instrucciones, pedir ayuda, pedir disculpas y capacidad de convicción.

**Las habilidades afectivas**, asumen el identificar emociones y sentimientos, expresar afecto, gestionar el miedo a comunicarse, la capacidad de expresar los sentimientos y las emociones, el comprender las emociones y sentimientos de otros, el respetar los sentimientos o convicciones de los demás, la capacidad de consolar a otros, el poder manejar el enfado de otras personas, la capacidad de auto-recompensa, la negociación u opciones a la agresividad, la capacidad de amarse a uno mismo, la capacidad de ayudar a los demás, el saber pedir permiso y el saber compartir.

**Las habilidades de negociación y autocontrol**, añaden capacidad de defender los propios derechos, el hacer frente al estrés, la tolerancia al fracaso, a ser ignorado o desairado, el poder gestionar el miedo y la vergüenza, la capacidad de responder a la persuasión y a la acusación, la habilidad de formular o responder quejas o reclamaciones, la capacidad para defender al otro, la deportividad y trabajo en equipo y poder gestionar una conversación complicada o examinar mensajes contradictorios.

**Las habilidades de planificación** suman reconocimiento de las propias habilidades, poder determinar objetivos, capacidad para concentrarse y de tomar decisiones, capacidad de recopilar información e identificar causas de problemas y resolverlos.

Todas estas capacidades son necesarias, pero deben ser flexibles, pues han de adaptarse a las diferentes situaciones de nuestra vida. Además, las habilidades sociales siempre pueden ser aprendidas o perfeccionadas, y nunca es tarde para ello.

## **Metodología**

El presente estudio fue de tipo descriptivo y transversal, el universo comprende a estudiantes egresados del Instituto Tecnológico Nuestra Señora del Pilar (ITP) de la carrera de Electricidad Industrial. El número de estudiantes que respondieron a la consulta alcanza a 37 individuos.

Es importante indicar que los estudiantes provienen de distintos lugares, como ser: la ciudad de Cochabamba, provincias y zonas periurbanas la mayoría, por estar la institución apoyada por los hermanos Maristas y Fe y Alegría, se hace atención a jóvenes del Norte de Potosí (occidente del país), Comarapa, Roboré y San José de Chiquitos (oriente del país), esta realidad geográfica y climática, caracteriza la personalidad y habilidades sociales de sus habitantes siendo los de oriente más extrovertidos o comunicativos que los de occidente.

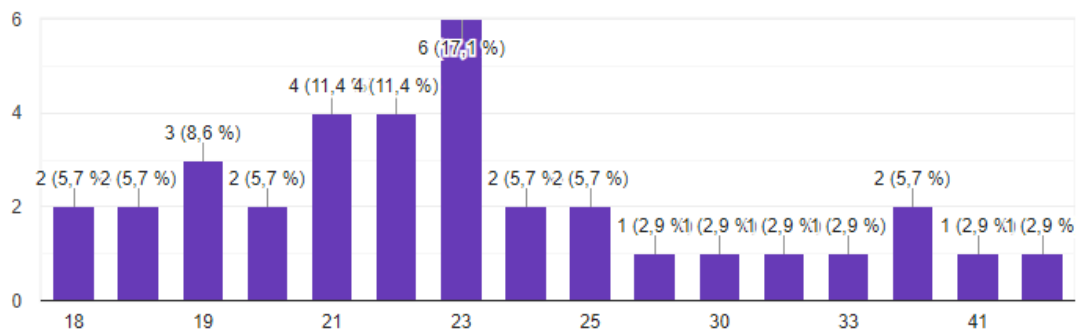
Finalmente, para el recojo de información se aplicó una encuesta en línea cuyo cuestionario contempló una serie de preguntas que busca obtener datos, tanto de percepción como de conducta que cada estudiante tiene ante distintas situaciones.

**Resultados.**

En este apartado se presentan los principales resultados de las encuestas aplicadas sobre el universo de estudio.

**Encuestados según grupo de edad.**

Se considera que la edad de los estudiantes que oscila entre los 18 y 48 años, con un grupo mayoritario entre 21 y 23 años, este es otro elemento importante de estudio, ya que se tienen estudiantes recién egresados 18,19, 20 años, con la aspiración de optar por una profesión.



**Figura I.** Edades de estudiantes consultados.

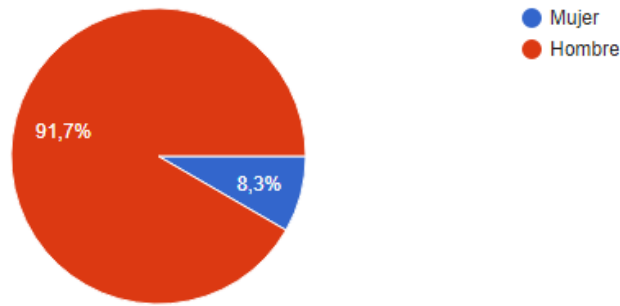
Fuente: Elaboracion propia

El siguiente grupo lo conforman estudiantes entre 20 y 25 años, que realizaron estudios previos, trabajaron inmediatamente egresaron y buscan consolidar su formación; el grupo comprendido entre los 25 y 48 años, son estudiantes con familia, que trabajan y buscan a través de la obtención del título como profesional técnico superior, mejorar su situación en su trabajo actual, buscar nuevas oportunidades con mejor trato salarial o iniciar un emprendimiento.

Es importante resaltar que la interacción de estudiantes con diferentes edades durante el proceso de formación permite observar la influencia mutua característica de la edad, adultos que contagian madurez, responsabilidad, experiencia de vida y jóvenes que insuflan buen ánimo, dinamismo e ímpetu.

**Encuestados según género.**

De acuerdo a los datos recogidos cerca al 92 por ciento, de los encuestados corresponde a sexo masculino y un poco más del 8 por ciento pertenece al género femenino. Sin duda, estos datos revelan que la educación técnica, sobre todo en las áreas tecnológicas, siempre fue dominado por los hombres y aparentemente esta tendencia se mantuvo en el tiempo ya que la participación femenina en esta área una es muy limitada.



**Figura II.** Grado de participación femenina.

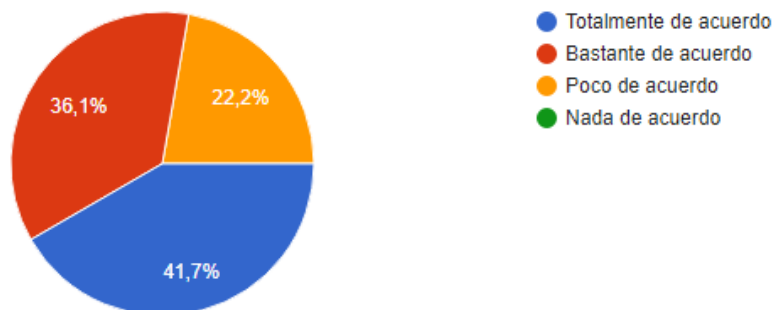
Fuente: Elaboracion propia

Así mismo, este dato plantea un desafío para la educación técnica, particularmente para los institutos de formación, ya que el marco legal sustenta la participación femenina y por su parte las damas han demostrado con creces tener la capacidad de insertarse en el área industrial con mucho éxito, va talvez por el lado masculino reconocer y valorar este hecho, promoviendo una mayor participación de las mujeres dentro de estas áreas, así lograr la equidad de género y una sociedad con mayor igualdad de oportunidades.

### **Habilidades sociales de los Estudiantes egresados del Instituto Tecnológico Nuestra Señora del Pilar (ITP) de la carrera de Electricidad Industrial.**

#### **Capacidad de conocer gente en eventos sociales.**

A la consulta de cómo se siente el estudiante conociendo gente nueva, la mayoría indicó que está totalmente de acuerdo con esta frase, si sumamos a ello, los que están bastante de acuerdo podemos ver que el porcentaje incrementa alrededor del 77 por ciento. De aquí se puede inferir que una buena parte de los estudiantes egresados gustan de conocer gente nueva. No obstante, pese a ello también existen estudiantes a los cuales aún se les dificulta desarrollar esta habilidad por lo que sería importante que se pueda reforzar el aspecto de la seguridad en sí mismos desde el inicio en la formación técnica.



**Figura III.** Me siento cómodo conociendo gente nueva en eventos sociales.

¿Cómo te describe esta frase?

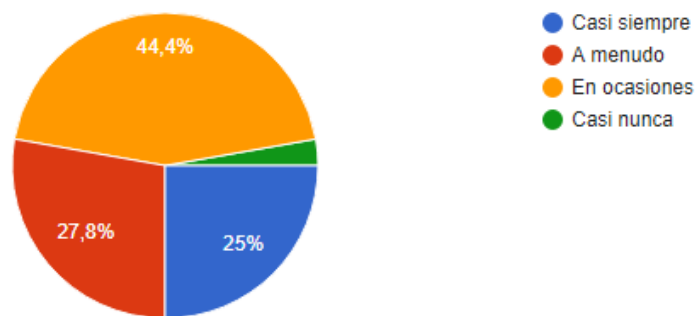
Fuente: Elaboracion propia

"El hombre es un ser social por naturaleza" (Aristóteles 384-322, a. de C.), el relacionamiento social es importante para la convivencia y en el ámbito laboral más aun cuando se organizan eventos en los que tienen que participar los integrantes de la empresa, que de seguro se realizaran con un propósito específico, tener la habilidad de reconocer y aportar con su participación a dicho cometido de seguro será a favor del mismo.

La experiencia enseña que todo profesional debe saber manejar habilidades sociales y en eventos más aún, pues si el propósito es compartir y celebrar es incómodo que en la reunión el tema de conversación sea el trabajo, peor si en el encuentro hay gente con distintas profesiones y/o especialidades. De lo anterior, el cultivarse sobre temas de interés general, habilidad y dominio musical artístico, recreativo, debe ser parte del profesional. Con seguridad después del evento se comentará lo bien que baila un compañero, lo gracioso de un chiste contado, lo interesante que estuvo la dinámica presentada por las compañeras, etc.

### Habilidad para predecir la conducta de los demás.

Otra habilidad social que se consideró en el estudio es la capacidad de las personas para predecir la conducta de los demás, puesto que esto permite tener más confianza a la hora de entablar y generar nuevas relaciones sociales. Al respecto los resultados muestran que una buena parte de los estudiantes aun no tienen desarrollada esta habilidad, ya que cuatro de cada diez afirma que lo hace solo en ocasiones. Por otra parte, la proporción de los que casi siempre predicen la conducta de los demás llega a un 25 por ciento y los que lo hacen a menudo alcanza a 28 por ciento aproximadamente.



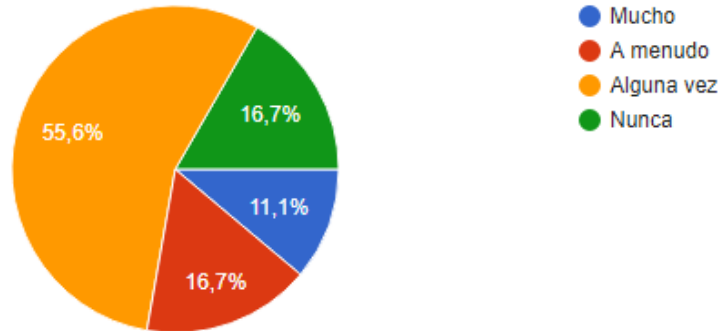
**Figura IV.** Normalmente eres capaz de predecir la conducta de los demás.

Fuente: Elaboración propia

La interpretación de estos datos nos permite confirmar el hecho de que cada persona se encuentra en un proceso, que puede tener distintas connotaciones, la edad, la comunidad de origen, las características y rasgos personales. Por otro lado, tiene que ver con el otro que es a quien se pretende "leer", que tiene sus singularidades, ejercicios de empatía y convivencia, colaboran en el entendimiento de los demás.

### La imagen que se proyecta: eres serio o arrogante.

Al respecto de la pregunta, ¿Suelen decirte que pareces demasiado serio o arrogante? Los datos debelan que más de la mitad de estudiantes aseguran que sólo alguna vez los tildaron con esa calificación, entre mucho y a menudo suman más del 25 por ciento, situación que sería importante trabajar y fortalecer, para no proyectar una imagen que no es real.



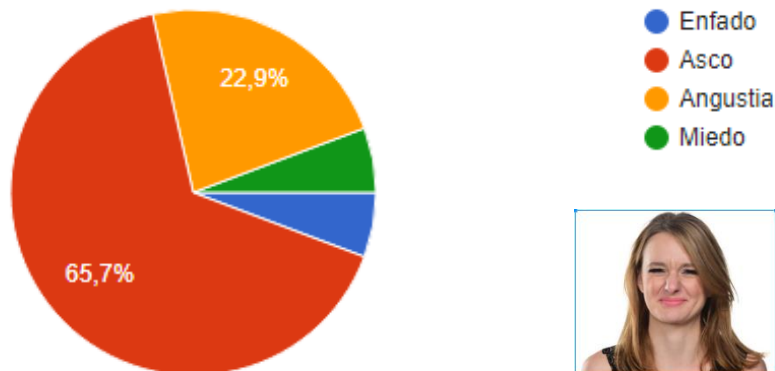
**Figura V.** ¿Suelen decirte que pareces demasiado serio o arrogante?

Fuente: Elaboracion propia

Sin entrar en el debate de la importancia de lo que los demás piensan de uno, está lo que se proyecta como imagen hacia los demás, la misma debe reflejar su autenticidad, originalidad y transparencia; cualidades que fortalecen la confianza y autoestima, el dialogo abierto, franco y sincero, son herramientas muy útiles para este fin.

### Reconocer a los demás por los gestos.

Cuando se presentó una imagen pidiendo se identifique su expresión, se evidenció que la percepción del 66 por ciento es que el gesto es de asco y el 23 por ciento coincide en que es de angustia, en menor proporción indican que es de miedo o enfado. El resultado permite afirmar que hay gestos que pueden interpretarse de diferente forma y que no todos pueden estar de acuerdo. El reto será trabajar en la expresión corporal y lenguaje gestual como refuerzo de la voz.



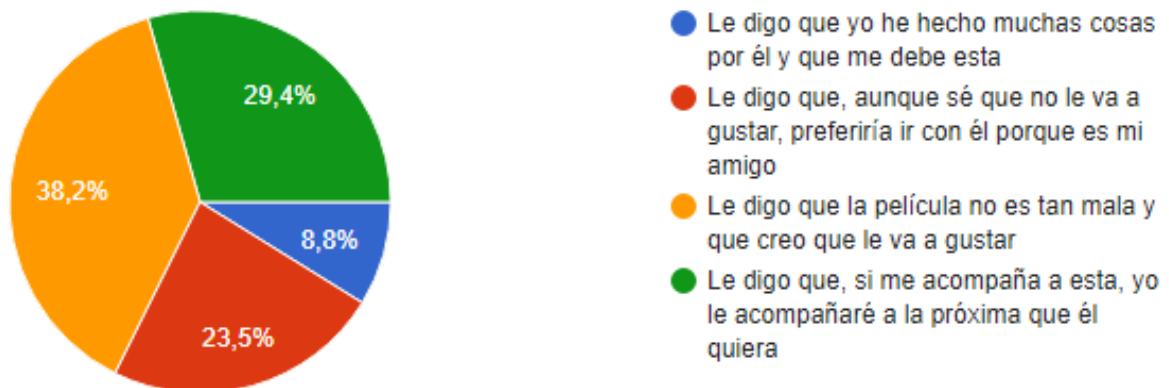
**Figura VI.** ¿Qué emoción está expresando la persona de la siguiente imagen?

Fuente: Elaboracion propia

Es importante tener presente que en ocasiones “no todo es lo que parece”, realizar ejercicios de comunicación asertiva, verificación del entorno o visualizar toda la imagen nos ayuda a evitar los supuestos y hacer una lectura fidedigna de una situación como la del ejemplo.

### Convencer y animar: posibles estrategias.

Ante el planteamiento de convencer a un amigo de ver una película que no será de su agrado, el 38 por ciento se inclinó por animarlo, el 29 por ciento por la compensación, el 23 por ciento se inclinó por el valor de la amistad y cerca al 9 por ciento por cobrar favores.



**Figura VII.** Quieres convencer a un amigo para ir a ver una película que a él no le va a gustar nada. ¿Qué le dices?

Fuente: Elaboración propia

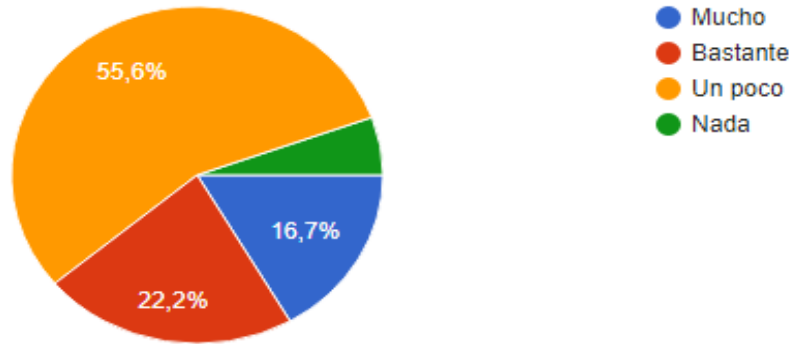
Al igual que el supuesto, una de las habilidades importantes a desarrollar es el influenciar sobre otros y dirigir personal, usando estrategias aprendidas.

Hoy en día en el que el término “influencer” está en boga, manejar y dominar estrategias para que “los demás hagan lo que uno quiere”, es decir convencer antes que ordenar es importante en el ámbito laboral, el chantaje o cobro de favores no favorecen el trabajo en equipo.

### La importancia del dialogo y conversación.

En relación a la consulta ¿Te cuesta encontrar buenos temas de conversación? La mayoría de los encuestados indicó que le cuesta un poco, pero si sumamos a ellos los casos a los que les cuesta bastante y mucho esta cifra llega más del 85 por ciento, lo que denota mucha inseguridad de los estudiantes a la hora de entablar buenas conversaciones con las demás personas.





**Figura VIII.** ¿Te cuesta encontrar buenos temas de conversación?

Fuente: Elaboración propia

Es importante tomar en cuenta este indicador para establecer temáticas que apoyen su desarrollo y fortalecimiento, a través de conversatorios para entablar conversaciones más fluidas y la lectura para enriquecer el léxico y ampliar conocimientos que faciliten y provean elementos para establecer buenos temas de conversación.

### La amistad y las relaciones tóxicas: caso tipo.

Con el propósito de captar la sensibilidad de los estudiantes hacia los problemas de los demás se incorporó en el cuestionario la pregunta, Tu amigo(a) mantiene una relación tóxica con su pareja y quieres ayudarle, ¿qué haces?



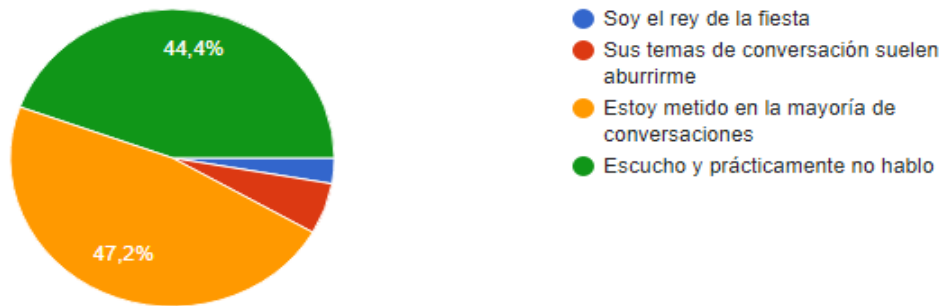
**Figura IX.** Tu amigo(a) mantiene una relación tóxica con su pareja y quieres ayudarle. ¿qué haces?

Fuente: Elaboración propia

Se observa que estos tienen una alta sensibilidad puesto que más de la mitad indica que en este caso se quedaría con él para escucharlo y ofrecerles su apoyo, le sigue en orden de importancia, que debe dejar a su pareja antes de que sea tarde. Sólo el 13 por ciento mostró indiferencia respondiendo es un tema personal y se debe evitar hablar del tema.

La capacidad de escucha y el estar atentos a lo que sucede alrededor, permite en muchas ocasiones servir de apoyo cuando otra persona lo requiere, tener como actitud “ser parte de la solución antes que del problema”, es muy útil a la hora de la solución de conflictos. El desarrollo de esta actitud, se fortalece con técnicas de acompañamiento y entrevista.

### Actitud en eventos sociales: caso cumpleaños.



**Figura X.** Estás en una fiesta de cumpleaños con un grupo de conocidos ¿Cómo definirías tu actitud?

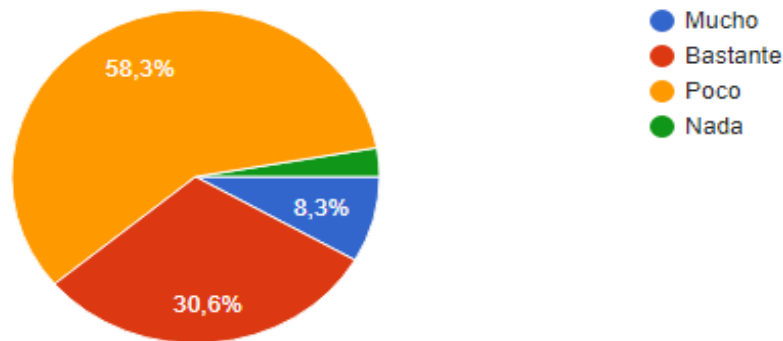
Fuente: Elaboración propia

En relación a la actitud en eventos sociales como un cumpleaños, los datos muestran dos situaciones contrapuestas, por un lado el 47 por ciento indica que participa en la mayoría de las conversaciones; y por otro lado está el 44 por ciento que afirma que prácticamente no habla, si sumamos a este último, las personas que suelen aburrirse con los temas de conversación en un cumpleaños, el porcentaje de personas que aún no tiene la habilidad de relacionarse en un evento público llega al 50 por ciento, lo que denota nuevamente que aún falta trabajar el tema de estas habilidades con los estudiantes.

Los indicadores nos revelan dos grupos polarizados entre una participación activa y otra pasiva, entendiendo que el ámbito es de celebración y sin llegar a extremos, desarrollar habilidades sociales para integrarse en un evento, requiere de predisposición, tener la capacidad de entablar diálogo, manejar recursos como el arte, cultura, danza, creatividad, entre otros. No se trata de “robarse la fiesta”, sino de aportar al evento.

### Cuánto cuesta conocer a alguien.

Con el propósito de rescatar la confianza de los estudiantes en las demás personas y el relacionamiento interpersonal, se incorporó en la encuesta la pregunta ¿Te cuesta mucho tiempo llegar a conocer bien a alguien? Las respuestas muestran que casi un 60 por ciento están abiertos a conocer bien a otra persona y cerca al 39 entre que les cuesta bastante y mucho el abrirse a una posibilidad de conocer bien a alguien. Estos indicadores posiblemente estén asociados a la edad del grupo de estudio en el que la mayoría son jóvenes.



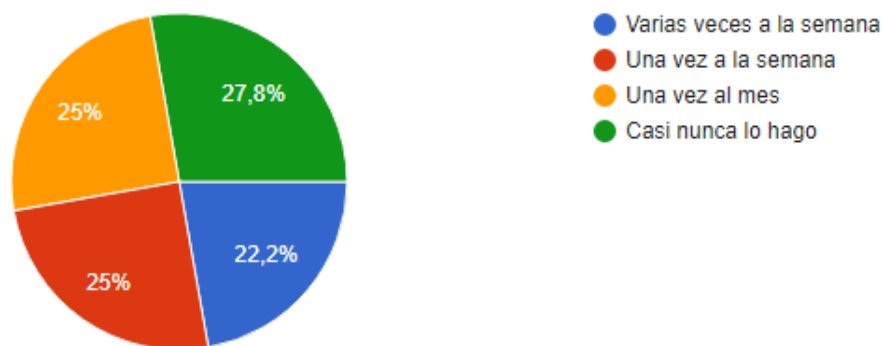
**Figura XI.** ¿Te cuesta mucho tiempo llegar a conocer bien a alguien?

Fuente: Elaboración propia

La afirmación “nunca terminas de conocer a una persona”, nos da pie para entender que lo complejo que puede resultar el conocer bien a otra persona, cuando es posible que solo sea “lo que el otro(a) quiere que conozcamos de su persona, desarrollar actitudes y rasgos de confianza mutua, lealtad y sinceridad, trabajar en valores fortalecen esta dimensión del relacionamiento personal.

### Ser amigo, como lo practicas.

Los datos en relación a este punto muestran todos los extremos, sin embargo, una proporción relativamente mayor de cerca al 28 por ciento afirman que casi nunca llaman a sus amigos para preguntar de cómo se encuentra. Siendo la amistad, una de las evoluciones de las relaciones interpersonales, el grupo en consulta muestra una casi proporcionalidad en los grados de contacto que tienen con sus amistades, siendo el de casi nunca comunicarse el mayor porcentaje. Desarrollar un concepto sano de lo que es la amistad y como cultivar los lazos de amistad, será importante en el desarrollo personal de los estudiantes.



**Figura XII.** ¿Cada cuánto llamas o escribes a un amigo simplemente para preguntarle cómo le va?

Fuente: Elaboración propia

Dependiendo del grado de madurez alcanzada es posible que el termino amistad cambie su significado, orientar y ayudar a afianzar los conceptos propios de la verdadera amistad, son tareas que no se pueden descuidar, dado que un caso extremo una falsa amistad puede llevar por mal camino.

### Expresión corporal: como te sitúas frente a un amigo.

Se dice: “que la verdadera amistad se valora en momentos de necesidad”; el grupo en consulta ante el supuesto de que un amigo necesita apoyo, el 50 por ciento respondió que haría contacto mediante un abrazo, el casi 28 por ciento daría unas palmadas intentando animar, el 14 por ciento se pondría en actitud de escucha y atención y el restante 8 por ciento daría a entender que no hay de qué preocuparse.



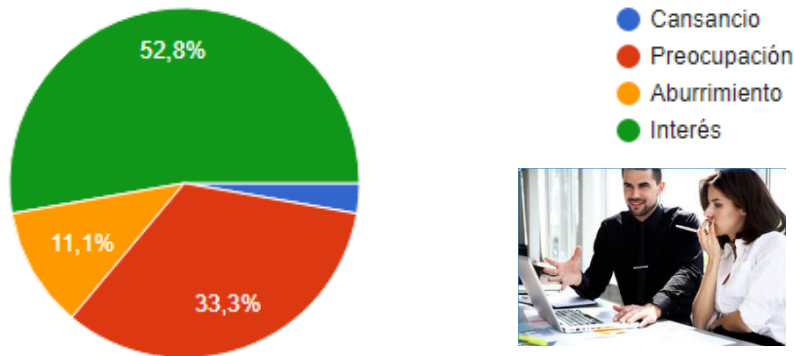
**Figura XIII.** Un amigo tuyo ha recibido malas noticias y quiere hablar contigo.  
¿Cómo situarías tu cuerpo si estuvieras sentado delante de ti?

Fuente: Elaboración propia

Esta situación es muy compleja y requiere de mucho tino, cuidado y confianza, la experiencia enseña que frente a situaciones parecidas la contención y presencia puede ir por el silencio acompañante, el abrazo, hacer sentir el apoyo y motivar mediante unas palmadas. El respeto, la confianza y la solidaridad son valores que pueden ayudar en estas situaciones.

### ¿Qué está expresando la mujer?

La lectura de los resultados para esta cuestión indica que casi el 53 por ciento considera que la expresión de la mujer es de interés, un poco más del 33 por ciento que es de preocupación, el 11 por ciento que la expresión es de aburrimiento y el restante indica que expresa cansancio. A raíz de este caso podríamos derivar tres cuestionantes: ¿expresamos bien lo que sentimos?, ¿conocemos e identificamos bien las expresiones? y ¿hay expresiones que denotan diferentes estados de ánimo?



**Figura XIV.** En esta foto, ¿Qué está expresando la mujer?

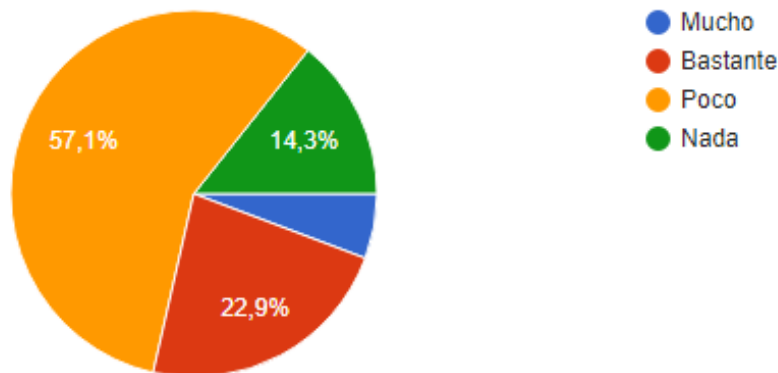
Fuente: Elaboracion propia

Las respuestas pueden dar lugar a temas de desarrollo humano y trabajo en habilidades sociales como el lenguaje corporal, usos y costumbres y genero entre otros.

Hacer una lectura apropiada de la imagen, en ocasiones estará relacionada a un contexto y realidad, tener la amplitud para visualizar los rasgos y detalles que nos brindan mayores insumos para una lectura correcta, va de la mano con el lenguaje gesticular, conocer usos y costumbres, capacidad de observación y experiencia.

### **Estar en medio de conflictos te ponen nervioso.**

Como respuesta a esta cuestión el 57 por ciento indica que siente poco nerviosismo ante situaciones de conflicto, cerca del 23 por ciento se pone bastante nervioso, un poco más del 14 por ciento enfrenta sin ningún temor la situación de conflicto y alrededor del 6 por ciento se pone muy nervioso.



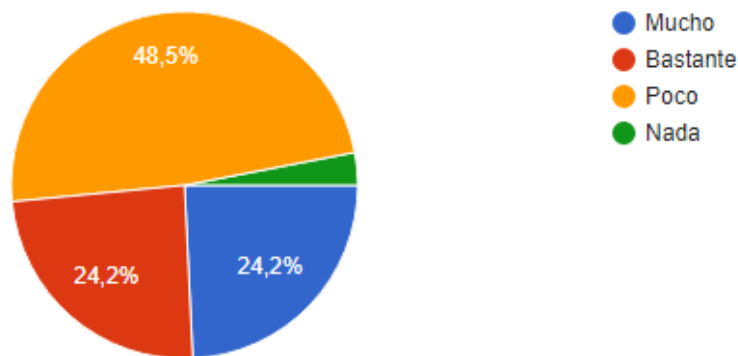
**Figura XV.** ¿Sueles evitar los conflictos personales y cuando te metes en uno te pones muy nervioso?

Fuente: Elaboracion propia

Las situaciones de conflicto en general afectan emocionalmente a quienes se encuentran en tal situación, el autocontrol, la capacidad de solución de conflictos y negociación son importantes. Desarrollar una actitud y modo de ver los problemas puede hacer la diferencia, por un lado, está la de ver solo el conflicto o problema como una situación negativa y que solo causará algún tipo de daño, por otro lado, está la actitud de ver el problema o conflicto como una oportunidad de demostrar la capacidades, destrezas y habilidades, para mediante ellas aportar a la solución del problema. Estando siempre como partes de la solución antes que del problema.

### Expresión de emociones y sentimientos.

Frente a la facilidad de expresar emociones y sentimientos, el resultado fue siguiente:



**Figura XVI.** ¿Te sientes cómodo expresando tus emociones y sentimientos?

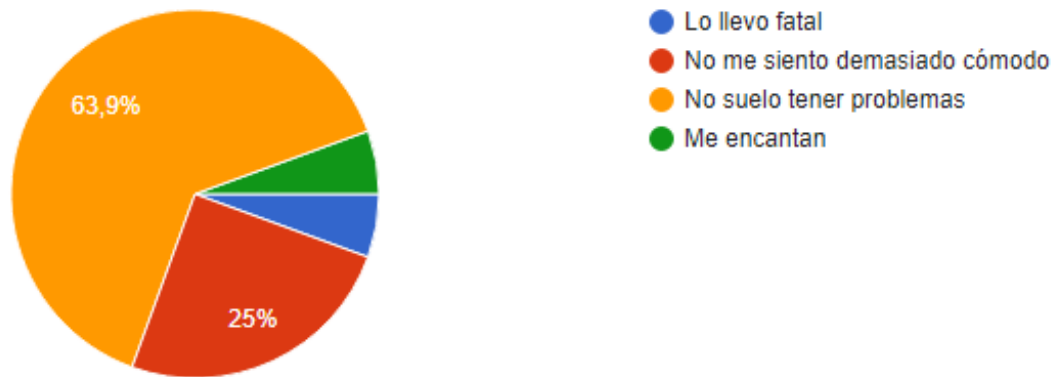
Fuente: Elaboración propia

Cuestionados sobre lo cómodos que se sienten expresando sus sentimientos, poco más del 48 por ciento respondió que se siente poco cómodo, entre bastante y muy cómodos para expresar sus emociones suman un 48 por ciento, es decir que se tienen dos grupos polarizados y es posible que se tenga que profundizar trabajando el manejo de emociones y sentimientos, estudiando áreas de la inteligencia emocional.

El equilibrio entre exteriorizar o no nuestras emociones y sentimientos es lo ideal, habrá circunstancias, situaciones y acontecimientos en los que la expresión de emociones y sentimientos serán el común denominador y otras en la que el control y contención de los mismos será necesaria. La fragilidad de esta cuestión reside en que se corre el riesgo de tener personas insensibles a todo y en contraparte personas que buscan todo el tiempo resguardarse solo en plano emocional y sentimental.

### Socializar con la gente

Cuando al grupo en consulta se le pregunto sobre su reacción frente a socializar o interactuar con gente, casi el 64 por ciento indico que no tenía mayores dificultades, al contrario, el 25 por ciento asintió que no le era muy fácil y en proporción idéntica los dos extremos, los que sienten que es muy difícil y los que se siente a gusto. Para el caso se tiene claro que es necesario desarrollar en los estudiantes habilidades de comunicación con masas, oratoria y exposición frente a público.



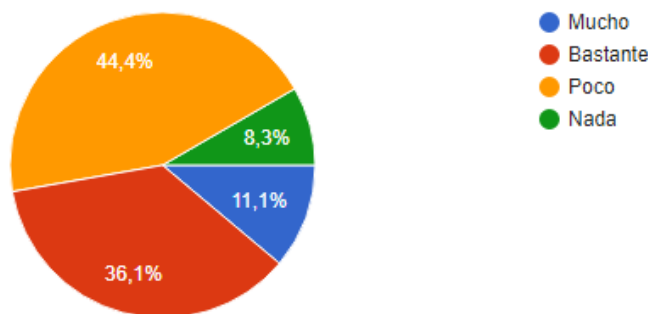
**Figura XVII.** ¿Cómo reaccionas frente las situaciones en las que se espera que socialices con gente?

Fuente: Elaboracion propia

Para un mejor éxito en la socialización con gente, están por un lado las habilidades sociales, como la oratoria, manejo de escenario, técnicas de presentación, entre otras y el desarrollo personal como el autocontrol, la confianza, destreza en el ámbito de la temática, carisma y liderazgo. El desarrollo personal, pasa por potenciarse y entrenarse en los puntos que cada uno considere son sus debilidades, las mismas irán por el lado de la preparación y las actitudes personales.

**Acompañar lenguaje con gestos y expresiones corporales.**

Al ser consultado el grupo sobre si acompaña sus palabras con gestos de las manos, poco más de 44 por ciento indico que los hace en contadas ocasiones, en contraposición el 36 por ciento utiliza bastante la expresión con sus manos, el 11 por ciento hace mucho uso de la expresión con manos y algo más del 8 por ciento considera que ningún uso. El resultado da a entender que se necesita fortalecer y profundizar en la comunicación del lenguaje no verbal y expresión corporal.



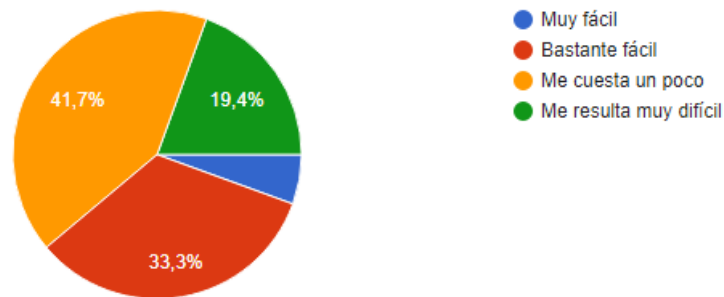
**Figura XVIII.** ¿En las conversaciones, ¿sueles acompañar tus palabras con gestos de las manos?

Fuente: Elaboracion propia

En el entendido que la expresión y el lenguaje no verbal tienen como objetivo reforzar en la comunicación lo expresado en el lenguaje con palabras, están a la par de las inflexiones de voz los gestos, ademanes, expresiones e incluso la presentación personal y postura como complemento al mensaje de voz, dándole la fuerza e intensidad que el locutor considera enfatizar o comunicar; por lo tanto, es importante que se desarrollen técnicas y ejercicios que favorezcan esta dimensión.

### Controlar emociones y mantenerse relajado frente a la atención.

El grupo respondió a la consulta de si le resulta fácil controlar sus emociones y mantenerse relajado ante la atención de los demás, como sigue y nuestra la gráfica: un casi 42 por ciento afirma que le cuesta un poco, a un poco más del 33 por ciento le resulta fácil, a un poco más del 19 por ciento le resulta muy difícil, mientras que al restante casi 6 por ciento le es muy fácil. Este resultado es un indicador de que se debe trabajar en inteligencia emocional, autocontrol y contra control.



**Figura XIX.** ¿Te resulta fácil controlar tus emociones y mantenerte relajado cuando eres el centro de atención?

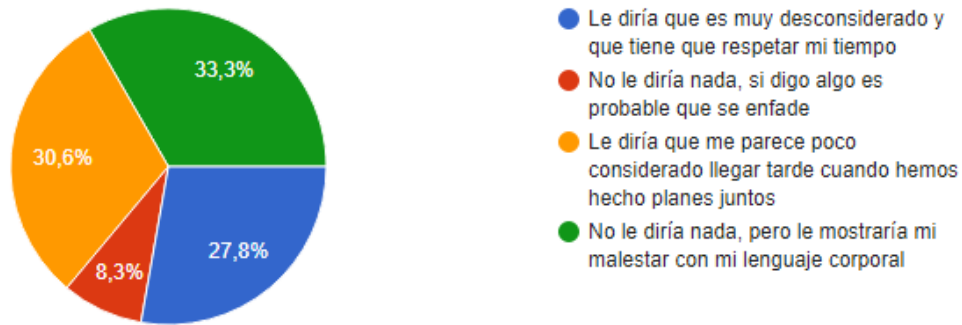
Fuente: Elaboración propia

El hecho de expresar emociones ante los demás tiene algunas aristas, si uno de emociona con facilidad puede dar la imagen de ser muy sensible, frágil y que busca la compasión de los demás, por otro lado, el ser indiferente ante situaciones emotivas puede proyectar una imagen de insensible, indolente, hasta frío y calculador. Lo que se persigue es la imagen de una persona equilibrada, que muestre y proyecte una imagen, con los matices que caracterizan al ser humano.

### Tu amigo llega tarde como actúas.

En nuestra realidad posiblemente lo más recurrente la impuntualidad, se planteó al grupo la situación de un amigo que siempre llega tarde y como se manejaría esta situación en una próxima oportunidad, algo más del 33 por ciento asintió que guardaría silencio, pero expresaría si palabras su malestar, más del 30 por ciento le haría saber su descontento por el incumplimiento, casi un 28 por ciento coincide en que le haría saber su molestia además de exigir respeto y un poco más del 8 por ciento guardaría silencio por temor a que el amigo se enfade.





**Figura XX.** Has empezado a quedar con un amigo tuyo que siempre llega tarde. ¿Cómo manejarías la situación la próxima vez?

Fuente: Elaboración propia

Una de las muestras de respeto, consideración y responsabilidad es la puntualidad, educar en esta virtud requiere de mucha práctica, concientización y organización horaria, en nuestro medio cuesta mucho porque están muy arraigadas las excusas, justificaciones y la imagen de que es a uno “al que siempre le pasa o sucede contratiempos”, lo cierto es que todo pasa por organizarse y ajustarse a los acuerdos, planes y horarios, previendo la disponibilidad de tiempo, los tiempos de traslado, los tiempos de operación, entre otros. También está la consideración de medir energías, compromisos y actividades, para no comprometerse a muchas cosas y no cumplir ninguna.

### Conclusiones y recomendaciones.

El presente trabajo tuvo como objetivo develar la necesidad de insertar, transversalizar e integrar las competencia y habilidades sociales en el proceso de formación profesional, a nivel Técnico Superior de estudiantes en la carrera de Electricidad Industrial del Instituto Tecnológico Nuestra Señora del Pilar (ITP), para que cuando les toque insertarse en el ámbito laboral tengan las competencias que les permitan desenvolverse y desempeñarse con suficiencia.

Para ello se aplicó una encuesta a estudiantes egresados de la carrera de Electricidad Industrial del ITP, de los cuales participaron la mayoría de las últimas tres promociones que están en situación de trabajo. Los datos muestran una realidad diversa, con fortalezas y debilidades, con áreas de las habilidades sociales por trabajar en distintos grados.

Ante este contexto se recomienda:

- Transversalizar las habilidades básicas.
- Desarrollar y profundizar las habilidades avanzadas, a través de la acción tutorial.
- Establecer talleres o sesiones que toquen temas relacionados a las habilidades específicas.

Con la idea de un “termómetro”, el presente estudio provee de insumos para retroalimentar el desarrollo del proceso de formación en cuanto a las habilidades sociales, y poder a partir del mismo plantear estrategias como el trabajo tutorial, la orientación de algunas asignaturas, llevar adelante talleres de formación integral, etcétera.

### **Referencias Bibliográficas.**

Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.

Dongil, E., & Cano, A. (2014). *Habilidades sociales*. Madrid: SEAS.

Equipo de Educación. (2019). *Orientación y tutoría*. Santa Cruz: Maristas-Bolivia.

Gonzales, C., & Pinedo, F. (s.f.). *Habilidades sociales*. Huancayo: Universidad peruana de los andes.

Pastor, V. (2021). *Plan de orientación y acción tutorial*. Cochabamba: ITP.

Proyecto Gades. (2000). Habilidades sociales. En Gades, *Plan de orientación y acción tutorial* (págs. 134-159). Madrid: Junta de Andalucía.

## Anexos.

### Anexo A: Glosario

**Apego:** es la capacidad que adquirimos para crear lazos afectivos o de unión con otras personas. Se desarrolla un vínculo emocional, a través del cual recibimos seguridad, lo cual es indispensable para las personas, ya que de esta forman desarrollan su personalidad, se sienten protegidos, aceptados. Este vínculo se va desarrollando a través de las capacidades cognitivas y emocionales y esto provoca que las personas con un apego seguro, sean más sociales, empáticas, se relacionen mejor con los demás, sean capaces de controlar sus emociones o tomen decisiones de una forma más segura y acertada.

**Asertividad:** es la capacidad que adquirimos para poder defender nuestros derechos y opiniones propias, sin dañar las de los demás. Una buena conducta asertiva la tenemos cuando primero pensamos el qué vamos a decir y cómo lo vamos a hacer, tenemos en cuenta el momento oportuno sin llegar a precipitarnos, saber describir exactamente las conductas o acciones que nos pueden llegar a molestar o a no parecernos oportunas y hablar de las mismas sin exagerarlas y siempre ciñéndonos a la verdad, al igual que saber expresar nuestras emociones y sentimientos tal y como las sentimos, hablar de ellas con confianza y respetando siempre el punto de vista de la otra persona.

**Autoconciencia:** esto simplemente significa ser capaz de identificar tus propias emociones y la manera en que funcionan. ¿Te provocan ansiedad los entornos ruidosos? ¿Te enojas cuando la gente te corta la palabra? Si reconoces estas cosas sobre vos mismo, entonces estás practicando la autoconciencia. Puede ser más difícil de lo que parece, pero solo se necesita estar consciente de vos mismo para lograrlo.

**Autocontrol:** es la capacidad de controlar y regular nuestras propias emociones, conductas, pensamientos o comportamientos de carácter normalmente negativos. Es una forma de dominar nuestras sensaciones o sentimientos, sin dejar que éstos nos dominen a nosotros. Para llegar a controlar esta habilidad social, es muy importante tener en cuenta que debemos en primer lugar conocer qué sentimos, cuáles son nuestras emociones y qué nos las provoca. Hay que saber cuáles van a ser las consecuencias de nuestros actos antes de cometerlos, controlar los impulsos e intentar tener un pensamiento positivo o buscar una alternativa diferente al problema, de esta forma seremos capaces de controlarlos.

**Autoestima:** es la valoración que una persona hace de sí misma, es nuestra propia concepción sobre nosotros mismos, cómo nos valoramos, cómo nos juzgamos y lo que creemos que valemos. Esta está ligada a dos necesidades muy importantes para nosotros, saber que valemos para hacer algo. Pero también saber que valemos para otros. Es muy importante trabajar la autoestima ya que no son buenos los extremos, es decir, no debemos tener la autoestima “sobrestimada” ya que corremos el riesgo de no ser totalmente coherentes con la realidad, pero tampoco hay que tenerla baja, porque tendemos a menospreciarnos y a interpretar las situaciones de una forma errónea.

**Comprensión de situaciones:** es una capacidad a través de la cual debemos aprender a entender las situaciones que ocurran a nuestro alrededor, por ejemplo, en muchas situaciones sociales tiene origen al margen de nuestro accionar, se tendrán que entender no como algo personal o culpabilizándonos porque ocurran, si no como algo que ha surgido o ha ocurrido así porque tenía que pasar.

**Comunicación:** es la capacidad de comunicarnos, hablar, mantener conversaciones con los demás, expresarnos y escuchar. La comunicación como habilidad social, nos sirve para tratar con infinidad de situaciones donde surgen relaciones interpersonales. Es muy importante saber que la

comunicación puede ser verbal o no verbal, pero todas ellas tienen el mismo objetivo y es de conseguir una relación o una interacción efectiva con la otra persona.

**Cooperación:** es la capacidad de colaborar con los demás, para entre todos, conseguir alcanzar un objetivo común. Este objetivo es compartido por varios y saben que, al unirse, son capaces de conseguir mejores resultados.

**Empatía:** Es una de las habilidades sociales más importantes, ya que, a través de ésta, somos capaces de ponernos en el lugar del otro y entenderle. Todas las relaciones que se establecen en torno a la empatía se basan en unos principios de confianza, respeto, aprecio, etc. Para poder desarrollarla de una forma satisfactoria, es muy importante saber cuáles son los sentimientos de la otra persona, sin que ésta tenga que decírnoslos, saber qué es lo que está sintiendo o lo que está pensando. Otra forma de desarrollarla, es saber cómo transmitir nuestros propios sentimientos y estados de ánimo a la otra persona, una forma de expresar nuestros propios sentimientos positivos y generárselos a la otra persona, generar en ella emociones positivas.

**Motivación:** los factores externos como el dinero, el estatus o el dolor son motivadores poderosos. Sin embargo, en el modelo de Goleman, la motivación interna es un componente clave. Esto implica saber cómo manejar tu propia motivación y crear o continuar proyectos porque así lo decides, no porque algo externo a ti lo exige.

**Resolución de conflictos:** es la capacidad que debemos adquirir las personas para poder afrontar y aprender a resolver los problemas y los conflictos de una forma pacífica. “Es responsabilidad de todos aprender a resolver los conflictos de una manera pacífica hoy, para construir un mundo en el que no hay cabida para errores irreversibles en el mañana” (Castillo y Sánchez, 2010, p.125). Los conflictos debemos saber abordarlos desde una perspectiva positiva y de esta forma seremos capaces de transformarlos y mejorarlos. El diálogo es imprescindible para poder comunicarnos y tener siempre una actitud de tolerancia, respeto, paciencia, saber escuchar, ser sinceros, humildes (ya que podemos ser nosotros los que estemos equivocados y no llevar la razón) y por supuesto no juzgar a los demás.