

CAPÍTULO 27.

LAS HABILIDADES SOCIALES COMO FACTOR DE IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES DE LOS UNIVERSITARIOS

Soledad Marleny Castillo Huamaní¹

Nery Consuelo Cari Checa²

Blanca Beatriz Rivera Guillén⁴

Erik Arthur Gutiérrez García⁵

Edward Alex Rodríguez Barreda⁶

¹: Estudios de Doctorado en Ciencias de las Educación. Magister en Psicología Clínica Educativa Infantil y Adolescencia.

 <https://orcid.org/0000-0002-5929-4723>

²: Docente en la Especialidad de Educación inicial en Educación Básica Regular.

 <https://orcid.org/0000-0001-8308-434X>

⁴: Doctora en Ciencias de la Educación.

 <https://orcid.org/0000-0002-3511-664X>

⁵: Doctor en Educación.

 <https://orcid.org/0000-0001-7801-9332>

⁶: Arquitecto especialista en Planificación Urbana y Gestión de infraestructuras civiles.

 <https://orcid.org/0000-0002-4942-2656>

Ingreso: 16/04/24 • Aprobado: 23/05/24

RESUMEN

El presente ensayo pretende analizar la importancia de las habilidades sociales como factor de impacto en la toma de decisiones de los estudiantes universitarios. Partiendo de la premisa de que los seres humanos poseen habilidades sociales inherentes que les permiten mantener relaciones interpersonales satisfactorias para poder comunicarse con los demás. Dado que la educación superior como contexto complejo debe permitir a los estudiantes adquirir no solo conocimientos, sino también actitudes, hábitos y formas de relacionarse que les permitan, incluso, neutralizar algunas de las influencias nocivas de su entorno social, profesional o familiar. Cabe destacar que el papel de las habilidades sociales en la toma de decisiones de los estudiantes universitarios ha sido poco estudiado. A pesar de que, por un lado, las habilidades sociales se han convertido actualmente en un factor de compromiso en la toma de decisiones en diversas disciplinas, y, por otro lado, que las organizaciones y la sociedad en general demandan profesionales que no solo sean competentes en su ámbito disciplinar, sino también capaces de adaptarse a cualquier entorno con habilidades sociales que les permitan comunicarse con los demás y trabajar eficazmente en equipo. Es importante señalar que para este análisis hemos recurrido a las corrientes posmodernistas en torno a las habilidades sociales en interacción dialéctica con algunos de sus autores más representativos. Así, se demuestra que las habilidades sociales se han convertido en un factor decisivo entre los profesionales, por lo que la captación de recursos humanos es uno de los problemas a los que se enfrentan constantemente las organizaciones.

Palabras clave: estudiantes universitarios, habilidades sociales, toma de decisiones.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes ha sido motivo de preocupación entre los profesores investigadores de las instituciones de educación superior (IES) a nivel nacional e internacional (Rodríguez et al., 2020). Aunque el concepto de habilidades sociales es muy debatido, muchos autores coinciden en definirlas como un conjunto de comportamientos situacionales y culturales adquiridos, verbales y no verbales, a través de los cuales la persona expresa sus sentimientos, preferencias, opiniones, derechos y necesidades, lo que contribuye a establecer mejores relaciones interpersonales y una adaptación más saludable a su entorno biopsicosocial (Caldera Montes et al., 2018: p. 145).

Las habilidades sociales según Al-mehsin, Salama (2017) haciendo referencia a Harter (1983) determinan el comportamiento y la orientación hacia la interacción positiva con los demás, pues el individuo adquiere y desarrolla habilidades sociales a través de los patrones con los que vive la vida. Así como las formas y métodos con los que responde a la conducta de los demás, es pues deber de la educación proporcionar algunas habilidades sociales necesarias para que los estudiantes como individuos sociales vivan una vida pacífica. Paralelamente, el autor señala que la toma de decisiones es un proceso importante en nuestras vidas, que requiere del dominio de algunas habilidades sociales como medio para ayudar al individuo a comunicarse e interactuar con otros en la sociedad, ya que el éxito de muchas decisiones depende en gran medida de la confianza del individuo en sus capacidades.

Si bien inicialmente el estudio de las habilidades sociales se realizaba en entornos clínicos, en los últimos años se ha producido un aumento de las intervenciones dirigidas al desarrollo de la competencia social del individuo en el contexto educativo.

En este sentido, la intención del artículo es despertar en los educadores y psicólogos educativos ideas que les insten a pensar y reflexionar sobre cómo facilitar la toma de decisiones de los estudiantes a partir del desarrollo de las habilidades sociales.

En la actualidad, diversos contextos laborales exigen que los profesionales y egresados de nivel universitario, además de dominar los contenidos específicos de la titulación, cuenten con un adecuado repertorio de habilidades de comunicación interpersonal necesarias para la interacción social en la vida profesional. En este sentido, la universidad debe convertirse en un espacio propicio para la interacción social, donde se privilegie el desarrollo y ejercicio de relaciones entre iguales, contribuyendo así no sólo al desarrollo social del individuo durante su formación académica, sino también al desarrollo y mantenimiento de relaciones interpersonales satisfactorias durante su vida profesional.

Lo anterior resalta la importancia de analizar las habilidades sociales en el proceso de toma de decisiones de los estudiantes universitarios, teniendo en cuenta que hoy en día los lugares de trabajo requieren de personal con habilidades adaptables y que sea capaz de relacionarse y trabajar en equipo.

DESARROLLO

Habilidades sociales

Las habilidades sociales pueden considerarse como un conjunto de conductas que se emiten como respuesta a las demandas de una situación interpersonal, siempre que se maximicen los beneficios y se minimicen las pérdidas en las interacciones sociales. En las últimas décadas, la investigación sobre habilidades sociales ha demostrado que las habilidades sociales son un

indicador del desarrollo saludable de la calidad de vida.

Por tanto, la identificación de la conducta social resulta de interés para el avance psicológico del individuo (Campo Terner y Martínez De Biava, 2009; Elliot et al., 2004, García Núñez del Arco, 2005).

Las habilidades sociales incluyen procesos de adaptación social con un adecuado control de impulsos, empatía, trabajo en equipo y razonamiento, entre otros (permitiendo a las personas adaptarse a diversas situaciones sociales generando patrones cognitivos en esta interacción (Morales et al., 2013; Zavala et al., 2008).

Por tanto, para lograr una adecuada adaptación y convivencia en diversos escenarios, es necesario mostrar un buen dominio de estas habilidades (Betancourth et al., 2017). Así, Garaygordobil (2001) sostiene que “las interacciones sociales competentes son claramente necesarias para un ajuste y funcionamiento exitosos en la sociedad” (p. 223).

PereiraDelPrettyDelPrett(2008),afirmanquelasconductassocialesdisponibles en el repertorio de una persona son habilidades sociales que contribuyen a su eficacia en la interacción con los demás. Las principales características de estas conductas son su carácter multidimensional, su especificidad situacional y su naturaleza aprendida. Tal condición de aprendizaje implica la posibilidad de aumentar el conocimiento procedimental de cómo actuar en situaciones sociales y cómo responder a las múltiples demandas de los contextos en los que se desenvuelve el sujeto.

Las habilidades sociales según Torres (1997) son aquel conjunto de conductas aprendidas y adquiridas como: las habilidades básicas de interacción social (saludar, ser educado, sonreír y reír); las habilidades de comunicación (iniciar, mantener y finalizar conversaciones personales y grupales); las habilidades para hacer amigos y relacionarse con otras personas (jugar, ayudar, cooperar y compartir con otras personas); las habilidades relacionadas con los sentimientos, las emociones y las opiniones; y por último, las habilidades de resolución de problemas interpersonales.

Las habilidades sociales son capacidades sociales específicas desarrolladas por una persona en un contexto social, que son necesarias para el desempeño competente de tareas interpersonales. Son conductas que una persona ha aprendido a través de la experiencia directa o la observación (Bandura, 1974).

Las habilidades blandas se conciben actualmente como un constructo multidimensional relacionado con “la adquisición y aplicación efectiva de los conocimientos, actitudes y habilidades necesarias para comprender y gestionar las emociones, establecer y alcanzar metas positivas, sentir y mostrar empatía por los demás, establecer y mantener relaciones positivas y tomar decisiones responsables” (Domitrovich et al., 2017, p. 408).

Las habilidades sociales son aquellas que cada persona necesita para afrontar con éxito situaciones que requieran una buena interacción entre ellas. Por tanto, las capacidades que definen las habilidades sociales son aquellas que permiten a las personas gestionar mejor sus patrones de interacción a través de su autoestima, empatía y autoconfianza, e incluyen el conocimiento de cómo actuar y convivir como parte de la competencia social (Youtricha, 2019).

Las habilidades sociales están estrechamente relacionadas con el desarrollo cognitivo y el aprendizaje permanente, requisito necesario para una buena socialización con los demás. Por ello, Cajas Bravo et al. (2020) sostienen que “Los seres humanos somos sociales y colaborativos” y su forma de funcionar en sociedad es aprendida, por tanto, puede modificarse y entrenarse (p. 78).

Por tanto, es evidente que la eficacia en el aprendizaje y uso de estas habilidades tiene una gran importancia en la formación de los futuros profesionales, pues los objetivos de su intervención práctica están encaminados a ayudar a los individuos, grupos y comunidades a resolver situaciones de malestar social y a gestionar conflictos en su entorno más próximo (Villegas Castrillo et al., 2018).

Así pues, las habilidades sociales y los procesos de comunicación juegan un papel importante en la vida de las personas y su influencia se puede observar en diferentes ámbitos de la vida, como el personal, el familiar y el educativo, entre otros.

La universidad: contexto de interacción social por excelencia

Gran parte de nuestro aprendizaje se produce en el contexto de la interacción social y, a su vez, está modulado por esta interacción. Pues no solo hablamos de la naturaleza social de lo que se aprende, sino también de los procesos sociales o culturales a través de los cuales se produce ese aprendizaje (Pozo, 2008). Desde un punto de vista educativo, merece la pena reflexionar sobre el papel de la universidad como contexto de múltiples escenarios con los que los docentes deben saber tratar, actuar y pensar para crear un escenario de calidad para el estudiante.

En este sentido, la universidad como contexto complejo permite al individuo adquirir no solo conocimientos, sino también actitudes, hábitos y estilos actitudinales, permitiéndole incluso neutralizar algunas influencias nocivas de su entorno social, profesional o familiar. Ya que, en muchos casos, la inhibición del comportamiento social puede minimizar la posibilidad de establecer comportamientos y relaciones asertivas entre las personas.

Las universidades están llamadas a prestar especial atención a la formación de las habilidades blandas como parte esencial de la formación integral de sus estudiantes, por lo que hoy están asumiendo un papel importante en la construcción de la sociedad (Guerra Báez, 2019).

En este sentido, el desempeño de cualquier rol profesional requiere conocer y dominar, junto a las habilidades conceptuales, un conjunto de habilidades sociales que permitan al profesional crear una relación efectiva y satisfactoria con los demás (Flores Mamani et al., 2016). Según estos autores, los estudiantes, al estar preparados académicamente, también están preparados para trabajar en empresas, organizaciones e instituciones, sin embargo, en el mundo laboral prevalecen dos

formas de cultura: la sociabilidad y la solidaridad, en cuanto a la primera, es importante promover la amistad sincera en el trabajo sin descuidar la solidaridad, es decir, la orientación al trabajo y a los resultados.

Las soft skills se han convertido en un factor clave entre los profesionales y la captación de recursos humanos es uno de los retos a los que se enfrentan

constantemente las organizaciones, pues construir un equipo de personas profesionalmente cualificadas, altamente motivadas y comprometidas con los objetivos de la empresa es fundamental para las organizaciones que no quieren perder su competitividad.

Según Estrada Araoz (2020), las personas necesitan desarrollar estas habilidades para poder comprender a los demás, controlar sus emociones y sentimientos, y tomar decisiones en situaciones de presión grupal, facilitando así las interacciones que se generan en los diferentes contextos y las exigencias que estos plantean.

Toma de decisiones

Vivimos en una era caracterizada por rápidos e inesperados cambios económicos, tecnológicos, políticos y de otro tipo, que están dando lugar a una transformación global. Esto, a su vez, ha hecho que la competencia entre organizaciones sea más intensa y que el mercado de capitales pueda moverse de un lugar a otro en busca de nuevas oportunidades de inversión en cuestión de segundos.

Tomar una decisión compromete al individuo a lograr los resultados deseados, y no tomar una decisión demuestra que está interesado en que algo suceda, pero no hace nada para lograr los resultados deseados (Betancur, 2016). En consecuencia, la toma de decisiones siempre comienza con una elección entre tomar una decisión o no tomarla. Siempre se opta por el éxito y se evita tomar decisiones apresuradas cuando se quiere evitar el fracaso.

Por lo general, las personas en las organizaciones toman decisiones, desde la alta dirección hasta los empleados, que pueden afectar a su desempeño y, por lo tanto, a la eficacia de la organización en su conjunto. Este tipo de decisiones se toman generalmente cuando existe un desajuste entre el estado real y el estado deseado, lo que obliga a considerar posibles acciones para lograr el estado deseado. Según Robbins (2004), la toma de decisiones implica la selección de la opción más consistente y más valiosa para resolver un problema entre dos o más alternativas, por lo que el decisor debe guiarse por la racionalidad en la selección de opciones.

Por lo general, el profesional tiene que tomar muchas decisiones durante el día, algunas de las cuales son bastante ordinarias o poco importantes y algunas de las cuales tienen un fuerte impacto en la organización. Algunas de estas decisiones también pueden contribuir al logro o pérdida de objetivos.

Según Hellriegel (1999) la toma de decisiones en las organizaciones refleja reglas y principios éticos fundamentales, que se relacionan con la corrección o incorrección de las acciones de los individuos y las organizaciones de las que forman parte. Sin embargo, la toma de decisiones éticas es algo difícil porque no existen reglas simples para la toma de decisiones que contengan consideraciones éticas importantes.

Tomar decisiones seguras nos permite vivir una vida mejor y nos da cierto control sobre nuestras vidas. A nivel profesional, la toma de decisiones, según Labarca y Estaba (2010), permite a los directivos y profesionales con conocimientos técnicos identificar de forma rápida y sencilla los conflictos a medida que se resuelven, así como atender las vulnerabilidades de los equipos y organizaciones que requieren mayor atención.

Losada (2018) señala que estos últimos deben ser capaces de percibir y analizar las señales que definen cada situación y disponer de un conjunto de respuestas adecuadas, dado que la escasez de habilidades es una característica evidente del mercado laboral en la región latinoamericana (Vargas y Carzoglio, 2017).

CONCLUSIONES

Este trabajo aporta un valor añadido desde el punto de vista académico, porque aporta nuevas perspectivas conceptuales sobre las habilidades sociales en el proceso de toma de decisiones de los universitarios como futuros profesionales en un escenario global en constante cambio.

Las habilidades sociales están estrechamente relacionadas con el desarrollo cognitivo y el aprendizaje permanente, requisito necesario para una buena socialización con los demás. Constituyen prácticas de socialización que configuran el modo de vida en sociedad.

Las habilidades sociales son conductas aprendidas que nos permiten mantener buenas relaciones con las personas que nos rodean. Son conductas muy importantes para el desarrollo de la persona porque puede interactuar de forma armoniosa con su entorno, teniendo en cuenta sus comportamientos, actitudes y deseos. Por tanto, las personas que adquieren habilidades sociales tienen más éxito y llevan una vida satisfactoria en comparación con otras personas.

Por último, los resultados obtenidos en este estudio ponen de manifiesto la necesidad de seguir investigando sobre las soft skills y su contribución a la toma de decisiones en diferentes áreas del conocimiento profesional. Teniendo en cuenta que las soft skills se han convertido en un medio de toma de decisiones entre los profesionales.

REFERENCIAS

- Al-mehsin, Salama (2017). Self-Efficacy and Its Relationship with Social Skills and the Quality of Decision-Making among the Students of Prince Sattam Bin Abdul-Aziz University. *International Education Studies*, 10. <https://dx.doi.org/10.5539/ies.v10n7p108>
- Bandura, A., Walters, R. (1974). *Social learning and personality development*. Madrid: Alianza editorial.
- Betancourth, S., Zambrano, C., Ceballos, A., Benavides, V., Villota, N. (2017). Social skills related to the communication process in a sample of
-

- adolescents. *Revista Psicoespacios*, 11(18); 133-148.
- Betancur, J. (2016). Decision-making: achieving success [degerencia.com]. http://www.degerencia.com/articulo/toma_de_decisiones_obtener_el_exito
- Caldera, J., Reynoso, O., Angulo, M., Cadena, A., & Ortíz, D. (2018). Social skills and self-concept in university students from the Altos Sur region of Jalisco, Mexico. *Writings in psychology* (Internet), 11 (3), 144-153. <https://dx.doi.org/10.5231/psy.writ.2018.3112>
- Campo, L., & Martínez, Y. (2009). Social skills in psychology students at a private university on the Colombian Caribbean Coast. *Iberoamerican Journal of Psychology*, 2(1), 39–52. <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.2104>
- Domitrovich, C., Durlak, J., Staley, K. y Weissberg, R. (2017). Social-emotional competence: An essential factor in promoting positive adjustment and reducing risk in school-aged children. *Child Development*, 88(2), 408-416. <https://doi.org/10.1111/cdev.12739>
- Elliott, S., DiPerna, J., Mroch, A., and Lang, S. (2004). Prevalence and Patterns of Academic Enabling Behaviors: An Analysis of Teachers' and Students' Ratings for a National Sample of Students. *School Psychology Review*, 33(2), 302–309. <https://doi.org/10.1080/02796015.2004.12086250>
- Garaigordobil, M. (2001). Intervention with adolescents: impact of an experience on assertiveness and cognitive coping strategies in social situations. *Psicología Conductual, Behavioural psychology*, 9, 221-246. <file:///C:/Users/user/Downloads/Pconductual.PDF>
- García, C. (2005). Social skills, family social climate and academic performance in university students. *Liberabit Revista de Psicología*, 11, 63-74.
- Guerra-Báez, S. (2019). A panoramic review of soft skills training in university students. *Psicología Escolar e Educativa* [online]. 23, e186464. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>

Hellriegel, J. (1998). *Organizational Behaviour*. McGraw Hill, México.

Lessa, T., Rodrigues, F., Costa, N. (2017). Práticas Pedagógicas e Habilidades Sociais: Possibilidade de Pesquisa de Intervenção com Professores. *School and Educational Psychology* [online]. 2017, v. 21, n. 2, pp. 167-174. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2175-3539201702121096>. Epub May-Aug 2017. ISSN 2175-3539. <https://doi.org/10.1590/2175-3539201702121096>.

Pereira Del Prette, Z. & Del Prette, A. (2008). A system of categories of educational social skills. *Paidéia* (Ribeirão Preto) [online], 18(41); 517-530. <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2008000300008>

Pozo, J. (2008). *Learners and teachers: The cognitive psychology of learning* (2nd ed.). Alianza Editorial, Madrid.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Prentice Hall. Pearson educación, décima edición, México.

Rodríguez, E., Vidal, R. y Cossio, M. (2020). Development of social skills in students entering university. *Papeles De Trabajo*. Centre For Interdisciplinary Studies in Ethnolinguistics and Socio-Cultural Anthropology, (37), 112–128. <https://doi.org/10.35305/.voi37.7>