



Aplicación del programa habilidades socioemocionales para mejorar las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios

Application of the socio-emotional skills program to improve communication skills in university students

Aplicação do programa de habilidades socioemocionais para melhorar as habilidades de comunicação em estudantes universitários

ARTÍCULO ORIGINAL



Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:
<https://doi.org/10.33996/repsi.v6i16.97>

 **Rosalí Miguel Chávez Fernández**
rosalimiguel08@gmail.com

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú

Recibido el 2 de agosto 2023 / Aceptado el 30 de agosto 2023 / Publicado el 29 de septiembre 2023

RESUMEN

Las habilidades socioemocionales son capacidades que tiene todo estudiante para su autoconocimiento y dominar las propias emociones que ayudan a desarrollar las habilidades comunicativas. El estudio tuvo como objetivo determinar la efectividad del programa habilidades socioemocionales en el desarrollo de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo aplicada con un diseño experimental cuasiexperimental. La muestra estuvo conformada por 56 alumnos. Se empleó como técnica la observación y como instrumento la guía de observación estructurada. Como resultado se obtuvo una similitud deficiente en el pre test y pos test del grupo control; y en el pre test del grupo experimental, mientras en el pos test el 100% del grupo experimental estaba en nivel bueno de habilidades comunicativas. Concluyendo que, la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios con una U de Mann-Whitney: 0,000 y $z = -6,433$ y $p = 0,000$.

Palabras clave: Habilidades socioemocionales; Habilidades comunicativas; Estudiantes universitarios; Expresión oral; Escucha

ABSTRACT

Social-emotional skills are abilities that every student has for self-knowledge and mastery of their own emotions that help to develop communication skills. The objective of the study was to determine the effectiveness of the social-emotional skills program in the development of communication skills in university students. It was developed under an applied quantitative approach with a quasi-experimental experimental design. The sample consisted of 56 students. Observation was used as a technique and the structured observation guide as an instrument. As a result, a poor similarity was obtained in the pre-test and post-test of the control group; and in the pre-test of the experimental group, while in the post-test 100% of the experimental group was in a good level of communicative skills, concluding that the application of the socioemotional skills program improves communicative skills in university students with a Mann-Whitney U: 0.000 and $z = -6.433$ and $p = 0.000$.

Key words: Social-emotional skills; Communication skills; University students; Oral expression; Listening

RESUMO

As habilidades socioemocionais são habilidades que todo aluno tem para a autoconsciência e o domínio das próprias emoções que ajudam a desenvolver as habilidades de comunicação. O objetivo do estudo foi determinar a eficácia do programa de habilidades socioemocionais no desenvolvimento de habilidades de comunicação em estudantes universitários. Ele foi desenvolvido sob uma abordagem quantitativa aplicada com um projeto experimental quase experimental. A amostra foi composta por 56 alunos. A observação foi usada como técnica e o guia de observação estruturado como instrumento. Como resultado, obteve-se uma semelhança fraca no pré-teste e no pós-teste do grupo de controle; e no pré-teste do grupo experimental, enquanto no pós-teste 100% do grupo experimental estava em um bom nível de habilidades comunicativas, concluindo que a aplicação do programa de habilidades socioemocionais melhora as habilidades comunicativas em estudantes universitários com um U de Mann-Whitney: 0,000 e $z = -6,433$ e $p = 0,000$.

Palavras-chave: Habilidades socioemocionais; Habilidades de comunicação; Estudantes universitários; Falar; Ouvir

INTRODUCCIÓN

La enseñanza universitaria permite desarrollar las habilidades de los alumnos universitarios para que encuentren alternativas de solución a los problemas, tanto en el contexto local, nacional y/o global. Logrando llegar a fortalecer las competencias esenciales y necesarias en cuatro dimensiones fundamentales: el logro de la realización individual, la participación ciudadana activa, el bienestar social y el trabajo; como también al desarrollo de las competencias transversales como las habilidades blandas, entre las cuales aparecen las habilidades comunicativas (Calcines et al., 2017).

En este sentido, Öca y Metin (2022) en su estudio llevado a cabo en Turquía, para abordar las capacidades comunicativas, se demuestra que las ideas y la información que se transmite son esenciales en la comunicación asertiva, llámese comunicación verbal o no verbal. Por eso, los mensajes se transmiten de diversas maneras, ya sea mediante la expresión facial, el corporal, el tono de voz, entre otras formas. Estos elementos son de gran importancia para que se dé una comunicación efectiva. Además, el género literario aporta información relevante en la comunicación que se da entre dos o más personas. Aunque hay resultados contradictorios, en la mayor parte de los estudios de investigación encontrados se afirma que las mujeres y hombres tienen capacidades comunicativas diferentes; en las que incluso las mujeres demuestran mejor logro en dichas capacidades (Ocal y Metin, 2022).

Sin embargo, la finalidad de fortalecer las habilidades comunicativas de los alumnos universitarios; conlleva a formarlos y capacitarlos para que enfrenten los desafíos en los diversos contextos de la vida real. Esto no es una novedad, más por el contrario, es una acción que se ha ido practicando en el ámbito universitario en donde el diálogo que se da entre los alumnos es fundamental y necesario en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Donde los estudiantes pueden adquirir conocimientos, capacidades y actitudes que requieren y necesitan para el desempeño académico; además para desarrollar competencias generales y específicas de contenido del curso. En otras palabras, la comunicación es fundamental en el intercambio de información que se da entre los alumnos (Cevriye y Ustu, 2019).

En el caso de España, los estudiantes de pre grado presentan debilidades al momento de comunicar sus ideas y al pasar por la entrevista personal; por lo que, es una constante preocupación para la universidad (Vidales, 2013). Más aún, manifiestan nerviosismo al vocalizar las palabras, transmiten información poco comprensible y clara; en síntesis, reflejan problemas en las capacidades comunicativas (Hernández y De la Rosa, 2018).

Por otro lado, en Perú, resulta fundamental que los estudiantes logren una sólida educación comunicativa; ayudados con el fortalecimiento de sus habilidades comunicativas. Por ello, es importante que en los estudios de pre grado se promueva actividades que busquen mejorar dichas habilidades, porque la rutina puede

originar cambios inesperados en el alumno, ocasionando desequilibrio emocional y dificultades en las habilidades comunicativas (Flores, 2019). Como se evidencia en el Estudios Generales Ciencias de la Pontificia Universidad Católica del Perú, donde los alumnos del ciclo II, mostraron temor o escasa seguridad para transmitir la información a los demás, debilidad para formular las palabras antes de comunicarlas de manera oral, y emplear la escucha activa para brindar su postura a favor o en contra (Ramos, 2019).

En este mismo orden, la educación superior universitaria en cuanto al lenguaje incluye varias áreas de aprendizaje y evalúa diversas variables; entre las que están los hábitos, actitudes, disposición, autoeficacia, entre otros. Además, el modelo global planteado contribuirá a contar con una literatura relevante, fundamentalmente teórica. En este sentido, se integran al estudio las variables como la capacidad de escucha, autoeficacia del habla efectiva, la actitud hacia los hábitos de lectura, y la disposición a la escritura. Por lo que, se modelan las relaciones entre las variables y sus relaciones con las capacidades comunicativas (Kansizoglu y Akdogdu, 2022).

No obstante, se encontró sólo algunos estudios sobre el uso de las habilidades comunicativas que permiten establecer el intercambio de información entre el área formativa y las relaciones interpersonales; en el cual, los participantes poseen diversas habilidades que les ayuda a participar

individualmente y colectivamente en las actividades académicas. Estas capacidades como la comunicación interpersonal, entre otras, son muy necesarias. Pues, permiten a los individuos establecer lazos afectivos, sanos, productivos y armoniosos en el ámbito universitario. Lo cual, facilita el fortalecimiento de las habilidades de comunicación interpersonal de los alumnos (Kafadar, 2022).

En el ámbito local, se observa en la Universidad de Huánuco, que los alumnos de Psicología, presentan problemas en sus habilidades comunicativas. En cuanto a la habilidad generar motivación, los estudiantes manifiestan dificultad al momento de tener en cuenta: las debilidades y ventajas positivas de los demás, en el fortalecimiento y evaluación, en la comunicación y acción, en la atención y preocupación, y al hablar con las otras personas. Asimismo, en la habilidad comunicación no verbal los alumnos universitarios muestran: falencias e inseguridad en la expresión facial, en la expresión gestual, en la proximidad adecuada, en el intercambio visual al hablar, y en la modulación de la voz al comunicarse (Hernández y De la Rosa, 2018).

Al respecto, Barriga (2015) sostiene que estas dificultades observadas en los estudiantes se deben a las propuestas a medias, y a la escasa formación en cuanto al desarrollo de la comunicación. Es más, en un contexto de pandemia el estudiante parece estar ausente detrás de una cámara, cuando se le solicita su participación solo

algunos participan; y cuando lo hacen son pocas las ideas que expresan; se les asigna una tarea, y la presentación es resultado de un corta y pega de textos del internet, incluso con deficiencias en su redacción. Esta situación problemática, sino es contrarrestada, es más probable que lleve consigo a generar más dificultades y falencias en los alumnos universitarios; a parte del problema que vienen trayendo consigo en sus habilidades comunicativas; es decir, en el poco desarrollo de las mismas; ya que, cuanto más avanzado se encuentre en su nivel de aprendizaje, el estudiante universitario debería poseer habilidades mucho más desarrolladas (Peredo, 2001).

Frente a esta problemática, se aplicó un programa de habilidades socioemocionales que fue diseñado y elaborado en 16 sesiones; las cuales correspondieron a las siguientes dimensiones: comunicación asertiva, creatividad, trabajo en equipo, y a la conciencia social. La aplicación del conjunto de estas sesiones permitió mejorar las capacidades comunicativas de los alumnos de Psicología del ciclo I de la Universidad de Huánuco, 2023; pues mejoraron en la autopercepción de sus habilidades comunicativas en cuanto a la generación de motivación, al lenguaje no verbal, empatía, expresión emocional, expresión oral, transmisión de las ideas, la comunicación abierta y auténtica, y finalmente la escucha (Hernández y De la Rosa, 2018).

Por tal motivo, las habilidades socioemocionales son capacidades que permiten a los estudiantes

universitarios lograr una estabilidad y bienestar emocional; que les ayudan a establecer y mejorar las relaciones interpersonales (Aristulle y Paoloni-Stente, 2019). Por lo que, es fundamental fortalecer, promover y desarrollar en los alumnos universitarios las habilidades socioemocionales como: comunicación asertiva; empatía; trabajo en equipo; creatividad; y conciencia social; para que las puedan identificar en el momento oportuno, evaluarlas en el tiempo estimado, y desarrollarlas en ellos mismos; de tal manera, que les ayuden a mejorar sus habilidades comunicativas.

Por otro lado, las habilidades comunicativas son capacidades que permiten a los alumnos relacionarse con los demás en el proceso y desarrollo de las actividades de aprendizaje. Representa un intercambio de información entre los individuos, un medio de formación y funcionamiento de la conciencia individual, una ayuda en la organización de la interacción entre personas, una contribución a la apropiación y satisfacción de las necesidades personales y académicas. Más aún, son un proceso de interacción social, basado en el intercambio de signos; por el cual las personas comparten voluntariamente experiencias, bajo condiciones libres e igualitarias de acceso, diálogo y participación. Es decir, no sólo se dan en el intercambio de noticias y mensajes sino también en el quehacer individual y colectivo que engloba el producto de las transferencias e intercambio de ideas (Hernández et al., 2019).

Es más, partiendo de las circunstancias actuales en las cuales se desenvuelve el hombre y en las que los problemas se expresan a través de diversas situaciones; en que en las entidades de educación superior y universitaria, se observa que están vivenciando la urgencia de fortalecer las capacidades comunicativas de los estudiantes para que tengan la oportunidad de ser competentes en el ámbito laboral, tengan éxito en los años posteriores y en el desempeño profesional. Ante tal contexto, los docentes y formadores se han percatado de lo esencial e importante que es promover las habilidades de comunicación para el logro de competencias y el desenvolvimiento de sus alumnos. Las personas que tienen la oportunidad de contratar y trabajar con empleados son cada vez más realistas y conscientes de la relevancia de las necesidades comunicativas y de las habilidades comunicativas utilizadas en el ámbito laboral exitoso (Loureiro et al., 2020).

En ese sentido, la formación que deben recibir los estudiantes universitarios en el contexto de constantes cambios, es que sean competitivos y movilicen sus capacidades en el ámbito personal y profesional. Además, cuenten con objetivos y metas claras en lo que respecta a la utilización de las habilidades comunicativas a nivel superior; porque con frecuencia se ha considerado el aspecto interdisciplinario que recalca la importancia del buen uso de las capacidades de comunicación interpersonal, como por ejemplo: la constitución de grupos,

la superación de dificultades, y la solución de problemas (Huiju, 2021).

Por eso, se manifiestan de un modo llamativo e interesante las referidas habilidades comunicativas; las cuales son apreciadas y valoradas como líneas del fortalecimiento de las diversas áreas de las capacidades lingüísticas, mediante los aspectos cognitivos, conductuales, afectivos y psicosociales. El intercambio y las relaciones interpersonales afirmativas que se dan entre las áreas de las capacidades lingüísticas constituyen y aportan al desarrollo de la competencia comunicativa que permite tener un diálogo asertivo y efectivo (Kansizoglu y Akdoğdu, 2022).

Por otro lado, las capacidades de comunicación son concebidas como aspectos importantes en el intercambio de información que se da en las aulas como fuera de ellas entre los estudiantes. Además, las habilidades comunicativas son consideradas entre las capacidades esenciales que permiten y contribuyen a mejorar el aprendizaje de los alumnos y alcanzar las metas académicas (Kavrayıcı, 2020). De ahí que, los alumnos intercambian a diario información relevante; entre ella se encuentran sus opiniones, puntos de vista, perspectivas, pensamientos, noticias, entre otros. Las habilidades de los alumnos que les permiten afrontar con asertividad el intercambio de la información se denominan capacidades comunicativas.

En la actualidad, estas habilidades son consideradas como aspectos fundamentales en el desempeño del estudiante que le permiten establecer buena comunicación con las otras personas. Por consiguiente, los alumnos necesitan movilizar estas capacidades en los diversos contextos para la resolución de problemas que puedan encontrar (Sabbah et al., 2020). Además en lo referente a las capacidades comunicativas se han llevado a cabo diversos estudios de investigación, con la finalidad de promover el uso de dichas habilidades en los alumnos universitarios. Dado que, en el mayor de los casos, las investigaciones se han llevado a cabo teniendo en cuenta las maneras de desempeñarse en el ámbito personal y laboral, esencialmente en las áreas especializadas en las que el intercambio de información juega un rol fundamental en el sector de la educación. No obstante, escasa atención se ha proporcionado a la promoción de las capacidades comunicativas en el aspecto dialógico en la comunicación (Pons y Gonzáles, 2018).

Las capacidades comunicativas engloban un cúmulo de actividades que deben realizar los alumnos para lograr interactuar social y discursivamente en cualquier situación y contexto. Por eso, estas habilidades se ven plasmadas en el desarrollo de ciertas habilidades que moviliza el alumno que le permiten establecer e intercambiar ideas con otras personas que le rodean, tanto en el ámbito universitario, personal y social (Morales et al., 2022).

De acuerdo a lo manifestado, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la efectividad del programa habilidades socioemocionales en el desarrollo de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios. De esta manera, la importancia del estudio radica en que se podrá conocer los aportes de la difusión y aplicación de las habilidades comunicativas, en sus dimensiones: generar motivación; comunicación no verbal; empatía; expresión emocional; expresión oral; transmisión de información; comunicación abierta y auténtica; y la escucha, en el ámbito universitario. Debido a que es uno de los lugares donde los alumnos interactúan con quienes los rodean, haciendo del aprendizaje en el aula o en la universidad un tipo de comunicación. Por lo tanto, la comunicación de los estudiantes es fundamental, especialmente para que las actividades educativas alcancen sus objetivos (Arcano y Turhan, 2021).

A su vez, esta investigación se fundamenta teóricamente en el paradigma constructivista; el cual mantiene a un individuo, en cuanto a lo cognitivo, social y afectivo en una construcción propia que se va dando continuamente. Es decir, si hay interacción entre el sujeto y objeto (Piaget); si hay interacción social (Vygotsky); y si se da aprendizaje significativo (Ausubel). De tal manera, que el programa como estrategia permitirá llevar a la práctica este paradigma, ya sea interactuando en situaciones concretas, significativas y estimulando el saber a partir de lo emocional.

Finalmente, esta investigación tuvo una utilidad práctica porque se ve reflejada en que contribuirá brindando resultados positivos y alternativas de solución al aplicar las habilidades socioemocionales a los estudiantes; pues manifestarán mejor dominio cognitivo; mejorarán las habilidades comunicativas; trabajando en equipo, brindando su opinión, escuchando al compañero, entre otros. De ahí, la importancia práctica de las habilidades socioemocionales, que busca que los estudiantes se muestren competitivos y emocionalmente bien.

MÉTODO

El estudio de investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada; con un diseño experimental cuasiexperimental, los participantes de la muestra fueron 56 estudiantes del Programa Académico Profesional de Psicología del primer ciclo de una universidad privada, hombres y mujeres, la edad estuvo comprendida entre 17 a 21 años . Se utilizó la técnica de la observación, y como instrumento se empleó una guía de observación estructurada para la medición de la variable dependiente habilidades comunicativas, estructurada en ocho dimensiones (generar motivación; comunicación no verbal;

empatía; expresión emocional; expresión oral; abierta y auténtica; transmisión de información; y la escucha), con un número total de 34 ítems. Dichos instrumentos fueron validados por el juicio de expertos y la confiabilidad se llevó a cabo con una prueba piloto utilizando el Alfa de Cronbach 0.914 (HC) siendo altamente confiable.

Para el procesamiento de los datos se realizó utilizando las bases de datos con Excel, la estadística descriptiva tuvo en cuenta los niveles y rangos según el baremo (Deficiente, Regular, Bueno), se comprobaron las hipótesis del estudio con la prueba de normalidad: Prueba estadística U de Mann-Whitney.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la Tabla 1, se muestra que en el pre test y pos test el grupo control presentaron similitudes en un nivel deficiente; en el pretest del grupo experimental, el 100% se encontraban en nivel deficiente; mientras que en el pos test el grupo experimental el 100% está en nivel bueno de habilidades comunicativas. Ello demuestra que la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios.

Tabla 1. Niveles de habilidades comunicativas del pre test y post test.

Habilidades comunicativas	Grupo control				Grupo experimental			
	Pre test		Pos test		Pre test		Pos test	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	24	92.3	24	92.3	30	100	0	0
Regular	2	7.7	2	7.7	0	0	0	0
Bueno	0	0	0	0	0	0	30	100
Total	26	100	26	100	30	100	30	100

Mientras tanto, en la Tabla 2, se muestran los resultados de las habilidades comunicativas, donde el grupo control y experimental presentaron en el pos test de los grupos control y experimental una U de Mann-Whitney: 0,000 y $z = -6,433$ y $p = 0.000$; siendo $p < 0.05$, debiendo rechazar la H_0 : La aplicación del programa habilidades socioemocionales no mejora las habilidades comunicativas en

estudiantes universitarios. De ahí que, existen diferencias significativas; por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 : La aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora las habilidades comunicativas en estudiantes. Consecuentemente se establece que la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios.

Tabla 2. Niveles de habilidades comunicativas del pre test y post test.

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos		Generar motivación Pre test	Generar motivación Pos test
Habilidades comunicativas Pre test	Control	26	28,54	742,00	U de Mann-Whitney	389,000	,000
	Experimental	30	28,47	854,00			
	Total	56			Z	-,017	-6,433
Habilidades comunicativas Pos test	Control	26	13,50	351,00	Sig. asintótica(bilateral)	,987	,000
	Experimental	30	41,50	1245,00			
	Total	56					

Seguido, en la Tabla 3 se observan los resultados sobre la dimensión generar motivación de las habilidades comunicativas, donde el grupo control y experimental presentaron en el pos test una U de Mann-Whitney: 0,000 y $z = -6,695$ y $p = 0.000$; siendo

$p < 0.05$, debiendo rechazar la hipótesis H_0 . Consecuentemente se establece que la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora la dimensión generar motivación de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios.

Tabla 3. Nivel de significación de la dimensión generar motivación de las habilidades comunicativas.

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos		Generar motivación Pre test	Generar motivación Pos test
Generar motivación Pre test	Control	26	25,10	652,50	U de Mann-Whitney	301,500	,000
	Experimental	30	31,45	943,50	W de Wilcoxon	652,500	351,000
	Total	56			Z	-1,602	-6,695
Generar motivación Pos test	Control	26	13,50	351,00	Sig. asintótica(bilateral)	,109	,000
	Experimental	30	41,50	1245,00			
	Total	56					

A su vez, en la Tabla 4, se muestran los resultados sobre la dimensión comunicación no verbal de las habilidades comunicativas, donde el grupo control y experimental presentaron en el pos test una U de Mann-Whitney: 0,000 y $z = -6,644$ y $p = 0.000$; siendo $p < 0.05$, debiendo

rechazar la hipótesis 0. Consecuentemente se establece que la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora la comunicación no verbal de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios.

Tabla 4. Nivel de significación de la dimensión comunicación no verbal de las habilidades comunicativas.

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos		Comunicación no verbal Pre test	Comunicación no verbal Pos test
Comunicación no verbal Pre test	Control	26	27,37	711,50	U de Mann-Whitney	360,500	,000
	Experimental	30	29,48	884,50	W de Wilcoxon	711,500	351,000
	Total	56			Z	-,526	-6,644
Comunicación no verbal Pos test	Control	26	13,50	351,00	Sig. asintótica(bilateral)	,599	,000
	Experimental	30	41,50	1245,00			
	Total	56					

Por otro lado, en la Tabla 5, se muestran los resultados de la dimensión empatía de las habilidades comunicativas, en donde el grupo control y experimental presentaron en el pos test una U de Mann-Whitney: 0,000 y $z = -6,627$ y $p = 0.000$; siendo $p < 0.05$, debiendo rechazar

la hipótesis 0. Consecuentemente se establece que la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora la empatía de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios.

Tabla 5. Nivel de significación de la dimensión empatía de las habilidades comunicativas.

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos		Empatía Pre test	Empatía Pos test
Empatía Pre test	Control	26	29,52	767,50	U de Mann-Whitney	363,500	,000
	Experimental	30	27,62	828,50	W de Wilcoxon	828,500	351,000
	Total	56			Z	-,467	-6,627
Empatía Pos test	Control	26	13,50	351,00	Sig. asintótica(bilateral)	,640	,000
	Experimental	30	41,50	1245,00			
	Total	56					

También, en la Tabla 6, se evidencian los resultados de la dimensión expresión emocional de las habilidades comunicativas, en el cual, el grupo control y experimental presentaron en el pos test una U de Mann-Whitney: 0,000 y $z = -6,632$ y $p = 0.000$; siendo $p < 0.05$, debiendo

rechazar la hipótesis 0. Consecuentemente se establece que la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora la expresión emocional de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios.

Tabla 6. Nivel de significación de la dimensión expresión emocional de las habilidades comunicativas.

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos		Expresión emocional Pre test	Expresión emocional Pos test
Expresión emocional Pre test	Control	26	30,69	798,00	U de Mann-Whitney	333,000	,000
	Experimental	30	26,60	798,00	W de Wilcoxon	798,000	351,000
	Total	56			Z	-1,047	-6,632
Expresión emocional Pos test	Control	26	13,50	351,00	Sig. asintótica(bilateral)	,295	,000
	Experimental	30	41,50	1245,00			
	Total	56					

En la Tabla 7, se presentan los resultados de la dimensión expresión oral de las habilidades comunicativas, donde el grupo control y experimental presentaron en el pos test una U de Mann-Whitney: 0,000 y $z = -6,610$ y $p = 0.000$; siendo $p < 0.05$, debiendo rechazar la

hipótesis 0. Consecuentemente se establece que la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora la expresión oral de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios.

Tabla 7. Nivel de significación de la dimensión expresión emocional de las habilidades comunicativas.

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos		Expresión oral Pre test	Expresión oral Pos test
Expresión oral Pre test	Control	26	28,38	738,00	U de Mann-Whitney	387,000	,000
	Experimental	30	28,60	858,00	W de Wilcoxon	738,000	351,000
	Total	56			Z	-,057	-6,610
Expresión oral Pos test	Control	26	13,50	351,00	Sig. asintótica(bilateral)	,955	,000
	Experimental	30	41,50	1245,00			
	Total	56					

Por otra parte, en la Tabla 8, se exponen los resultados de la dimensión transmisión de información de las habilidades comunicativas, donde el grupo control y experimental presentaron en el pos test una U de Mann-Whitney: 0,000 y $z = -6,563$ y $p = 0,000$; siendo

$p < 0,05$, debiendo rechazar la hipótesis 0. Consecuentemente se establece que la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora la transmisión de la información las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios.

Tabla 8. Nivel de significación de la dimensión transmisión de información de las habilidades comunicativas.

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos		Transmisión de información Pre test	Transmisión de información Pos test
Transmisión de información Pre test	Control	26	28,38	738,00	U de Mann-Whitney	387,000	,000
	Experimental	30	28,60	858,00	W de Wilcoxon	738,000	351,000
	Total	56			Z	-,057	-6,610
Transmisión de información Pos test	Control	26	13,50	351,00	Sig. asintótica(bilateral)	,955	,000
	Experimental	30	41,50	1245,00			
	Total	56					

En la Tabla 9, se muestran la dimensión comunicación abierta y auténtica de las habilidades comunicativas, donde el grupo control y experimental presentaron en el pos test una U de Mann-Whitney: 0,000 y $z = -6,569$ y $p = 0,000$; siendo $p < 0,05$, debiendo rechazar

la hipótesis 0. Consecuentemente se establece que la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora la comunicación abierta y auténtica de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios.

Tabla 9. Nivel de significación de la dimensión comunicación abierta y auténtica de las habilidades comunicativas.

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos		Transmisión de información Pre test	Transmisión de información Pos test
Comunicación abierta y auténtica Pre test	Control	26	27,12	705,00	U de Mann-Whitney	354,000	,000
	Experimental	30	29,70	891,00	W de Wilcoxon	705,000	351,000
	Total	56			Z	-,635	-6,569
Comunicación abierta y auténtica Pos test	Control	26	13,50	351,00	Sig. asintótica(bilateral)	,526	,000
	Experimental	30	41,50	1245,00			
	Total	56					

Por último, en la Tabla 10, se presenta la dimensión escucha de las habilidades comunicativas, donde el grupo control y experimental presentaron en el pos test una U de Mann-Whitney: 0,000 y $z = -6,647$ y $p = 0.000$; siendo $p < 0.05$, debiendo rechazar la

hipótesis 0. Consecuentemente se establece que la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora la dimensión escucha de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios.

Tabla 10. Nivel de significación de la dimensión escucha de las habilidades comunicativas.

	Grupo	N	Rango promedio	Suma de rangos		Escucha Pre test	Escucha Pos test
Escucha Pre test	Control	26	27,12	705,00	U de Mann-Whitney	354,000	,000
	Experimental	30	29,70	891,00	W de Wilcoxon	705,000	351,000
	Total	56			Z	-,635	-6,569
Escucha Pos test	Control	26	13,50	351,00	Sig. asintótica(bilateral)	,526	,000
	Experimental	30	41,50	1245,00			
	Total	56					

Discusión

Se demostró que la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios. Puesto que, se obtiene en la variable dependiente las habilidades comunicativas, que

el grupo control y experimental presentaron en el pos test una U de Mann-Whitney: 0,000 y $z = -6,433$ y $p = 0.000$; siendo $p < 0.05$, debiendo rechazar la hipótesis 0. Estos resultados son respaldados por Hernández y De la Rosa (2018) ya que, en su investigación determinaron que el

grupo experimental mejoró en el desarrollo de las habilidades comunicativas; cosa distinta que no sucedió con el grupo control.

En el mismo orden de ideas, se coinciden con el estudio de Vásquez (2021) donde se evidenció que los alumnos del grupo experimental llegaron a un logro esperado en un 88% en el desarrollo de las habilidades comunicativas; mientras que los integrantes del grupo control sólo un 36% alcanzó un logro esperado. Por consiguiente, la propuesta sí permitió mejorar las habilidades comunicativas en los alumnos universitarios.

Por otra parte, se demostró que la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora la dimensión generar motivación de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios, coincidiendo con Walz y Braun (2022) quienes sustentan que, la educación superior de diversos países, presentan un enfoque distinto en la concepción de las habilidades comunicativas. Donde se busca utilizar un método que se sustenta fundamentalmente en un marco teórico, en donde se evalúe las capacidades comunicativas en el contexto académico universitario. Se emplean juegos de roles que se refieren a situaciones relacionadas con el lugar de trabajo y para poner a prueba el marco de las habilidades comunicativas en sus diferentes niveles de complejidad.

También se confirmó la mejora en la dimensión comunicación no verbal de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios, concordando de esta forma con

Kurnaz y Sükrü (2020) quienes demostraron que el desarrollo de las capacidades comunicativas es muy importante en el enfoque comunicativo en el aula de clases. Por lo tanto, el desarrollo de las habilidades comunicativas se debe fundamentalmente si los alumnos tienen motivación y oportunidades para expresar sus propias ideas y relacionarse con las demás personas de su entorno.

De igual manera, la aplicación del programa habilidades socioemocionales, mejora la dimensión empatía de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios. Estos resultados son respaldados por Urmina et al., (2022) donde se comprobó que las habilidades comunicativas se evidencian y emplean en la experiencia diaria que se da entre los estudiantes universitarios, el cual tiene como finalidad que el alumno aprenda mejor a participar activamente en las diversas actividades de aprendizaje que se desarrollan en clase y en la que se transmiten conocimientos. Donde los alumnos desarrollan un pensamiento complejo y sistémico en virtud de los programas educativos que abordan problemas sociales, ecológicos y educativos actuales.

Por otro lado, se mejoró la dimensión expresión emocional de las habilidades comunicativas en los estudiantes universitarios. Estos resultados concuerdan con Palomares et al., (2021) quienes indicaron que es fundamental y necesario buscar la adquisición paulatina de las habilidades comunicacionales, establecer mecanismos de evaluación de su

nivel de desarrollo, fomentar iniciativas de innovación educativa dirigidas al logro de objetivos y metas. Por eso, algunos estudios de investigación realizados en universidades internacionales han demostrado que las capacidades comunicacionales de sus estudiantes se evidencian en el nivel de desempeño y en la mejora alcanzada tras la implantación de programas dirigidos al fomento de la comunicación.

Al mismo tiempo, se determinó un avance positivo en la dimensión expresión oral de las habilidades comunicativas en los estudiantes universitarios. Al respecto, Boizán et al., (2020) indicaron que las habilidades comunicativas resultan siendo un desafío desde la formación inicial hasta la formación universitaria con la finalidad de dotar a los alumnos con una serie de capacidades que le faciliten su labor como futuros docentes. Razón por la cual, la apropiación de recursos procedimentales, el fortalecimiento de la motivación, y la creatividad revisten gran importancia en la promoción de las capacidades comunicativas para su desempeño profesional. Sin embargo, resultan insuficiente los contenidos relacionados a la comunicación de los estudiantes, y se limita al rol activo que puede desempeñar en la actividad educativa.

Además, se mejoró la dimensión transmisión de información de las habilidades comunicativas de los estudiantes universitarios con la aplicación del programa habilidades socioemocionales. Coincidiendo con el estudio de Tapia-Vidal (2020) donde indicó que para

promover el desarrollo de las habilidades comunicativas se hace imprescindible ingresar al aula donde se desempeña el alumno, observa y describe el lenguaje verbal, no verbal y paraverbal que se utiliza en la comunicación con el alumnado. Por eso, los estudios sobre las habilidades comunicativas en la situación de diversidad cultural han sido ampliamente promovidos mediante la investigación de las dimensiones cognitivas y afectivas.

Más aún, con la aplicación del programa habilidades socioemocionales, se mejoró la dimensión comunicación abierta y auténtica de las habilidades comunicativas en los estudiantes universitarios. Marynchenko et al., (2022) en su estudio, afirmaron que el nivel de uso tanto de la comunicación verbal y no verbal contribuyen a tener un mejor nivel de éxito en los alumnos universitarios. Esto es posible debido a la inclusión de una comunicación asertiva, efectiva, solidaria y equilibrada entre alumnos y profesores. Estos elementos aportan una respuesta verbal y no verbal en el intercambio de información que se da entre las personas. Los elementos básicos de motivación e interés para una buena comunicación entre los alumnos incluyen: el interés del profesor y la capacidad del alumno en la transmisión de la información. Por lo tanto, la promoción de las habilidades comunicativas en el ámbito universitario es cada vez más notorio y evidente.

Finalmente, la aceptación de que la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejora la dimensión escucha de las habilidades comunicativas en estudiantes

universitarios. Tal cual, lo señalan Karasheva et al., (2021) en su estudio donde demostraron que el desarrollo de las habilidades comunicativas en los alumnos universitarios les permite intercambiar información con otras personas. Esto se observa, en primer lugar, en la realización de una tarea, en la cual intervienen las habilidades comunicativas, es decir, las capacidades como escuchar, dialogar, leer y escribir, mostrando disposición para participar en la conversación y comprender que cada uno tiene su propia opinión y pensamientos. En segundo lugar, es una de las tareas primordiales de un maestro organizar un trabajo sistemático que permita brindar una formación sólida en los alumnos en cuanto a la comunicación y colaboración.

CONCLUSIONES

Se pudo determinar la efectividad del programa habilidades socioemocionales en el desarrollo de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios, con una U de Mann-Whitney: 0,000 y $z = -6,433$ y $p = 0.000$. Por lo tanto, la aplicación del programa habilidades socioemocionales mejoró las habilidades comunicativas en los estudiantes universitarios. De la misma manera, se determinó que la efectividad del programa habilidades socioemocionales mejoró las dimensiones generar motivación; comunicación no verbal; empatía; expresión emocional; expresión oral; abierta y auténtica; transmisión de información; y la escucha de las habilidades comunicativas en los estudiantes universitarios.

Por tal motivo, el desarrollo de las habilidades comunicativas es importante entre alumnos y aún más, a nivel universitario, ya que permiten abordar una problemática real; movilizándolo consigo mismo sus conocimientos y planteen alternativas de solución creativas, innovadoras y sostenibles en el tiempo. Por tanto, el estudio que se desarrolló tiene implicancias posteriores a través de la elaboración de otros estudios de investigación enfocados no solamente en la educación superior, sino desde las etapas tempranas del alumno, es decir, desde la educación inicial hasta la educación universitaria, como parte de un proceso de comunicación que demanda una educación para la vida.

CONFLICTO DE INTERESES. El autor declara que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

- Arcano, A., y Turhan, C. (2021). Percepciones metafóricas de futuros profesores de ciencias sociales sobre las habilidades comunicativas. *Revista Internacional de Psicología y Estudios Educativos*, 8 (3), 77-91. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1308384.pdf>
- Aristulle, P.C. y Paoloni-Stente, P.V. (2019). Socio-Emotional Skills in Educational Communities: Contributions to Integral Teacher Training. *Revista Educación*, vol. 43 (2). <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/28643/38643>
- Barriga, M. (2015). Las competencias comunicativas en los currículos de estudio de la Facultad de Ciencias y Educación de la UD en Bogotá, Colombia. *El Artista* (12), 145-158. <http://www.redalyc.org/pdf/874/87442414010.pdf>

- Boizán, R., Aguilera, M., y Rodríguez, E. (2020). Las habilidades comunicativas como habilidades pedagógicas profesionales: una mirada desde la Orientación Profesional Universidad de Holguín. Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/eds/v20n71/1729-8091-eds-20-71-32.pdf>
- Calcines, M., Rodríguez, J., y Alemán, J. (2017). El enfoque competencial educativo en el contexto europeo. El Guiniguada. Revista de investigaciones y experiencias en Ciencias de la Educación, 26, 62-76. <https://bit.ly/3p6v5la>
- Cevriye, T., y Ustu, H. (2019). Examen de la relación entre los candidatos a docentes Inteligencia Emocional y Habilidades de Comunicación. Revista de Educación y Aprendizaje; vol. 8 (5). <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1229238.pdf>
- Flores, J. (2019). Capacidades comunicativas y competencias emocionales de los estudiantes de la Escuela Profesional de Literatura de la UNMSM. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4046>
- Hernández, C., y De la Rosa, C. (2018). Percepción de mejora de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios. Revista de la Educación Superior, 47(186), 119-135. <https://doi.org/10.36857/resu.2018.186.351>
- Hernández, M., Lluesma, M., y De Veras, B. (2019). Hacia una comunicación eficaz. Universidad Agraria de La Habana «Fructuoso Rodríguez Pérez», Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v38n2/0257-4314-rces-38-02-e6.pdf>
- Huiju, R. (2021). Fomento de la competencia comunicativa y la mentalidad colaborativa de los estudiantes en el lugar de trabajo a través de un diseño de aprendizaje basado en la investigación. Educación ciencias, 11 (17). <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1283087.pdf>
- Kafadar, T. (2022). La correlación entre los niveles de empatía y las habilidades de comunicación interpersonal de los estudios sociales candidatos a maestros. Revista Internacional de Currículo e Instrucción, 14 (3) 2218- 2228. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1364082.pdf>
- Kansizoglu, H., y Akdogdu, E. (2022). Examinar la relación entre las habilidades auditivas de los futuros maestros, los hábitos de lectura, la autoeficacia efectiva del habla, las disposiciones de escritura y las habilidades de comunicación: un enfoque SEM. Revista Internacional de Investigación Educativa Contemporánea, 9 (2), 412-431. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1349535.pdf>
- Karasheva, Z., Amirova, A., Ageyeva, L., Jazykbayeva, M., y Uaidullakzy, E. (2021). Preparation of Future Specialists for the Formation of Educational Communication Skills for Elementary School Children. World Journal on Educational Technology: Current Issues, 13(3), 467-484. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1308568>
- Kavrayıcı, C. (2020). Habilidades de comunicación y competencia de gestión del aula: el papel mediador de las habilidades de resolución de problemas. Journal of Teacher Education and Educators. 9 (1), 2020, 125-137. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1254681.pdf>
- Kurnaz, Y., y Şükrü, A. (2020). Seguimiento del desarrollo de las habilidades comunicativas de los futuros docentes y sus creencias hacia el enfoque comunicativo. Revista de Investigación Pedagógica Vol. 4 (3). <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1281087.pdf>
- Loureiro, M., Loureiro, N., y Silva, R. (2020). Differences of Gender in Oral and Written Communication Apprehension of University Students. Education sciences, 10 (379). <https://doi.org/10.3390/educsci10120379>
- Marynchenko, H., Biriuk, L., Korsikova, K., Polozova, O., y Vergolyas, M. (2022). Ways to Improve the Communicative Skills of Pedagogical Specialties Students in the Higher Educational Institutions. Journal of Higher Education Theory and Practice, 22(6). <https://doi.org/10.33423/jhetp.v22i6.5225>

- Morales, M., Chiluisa, C., Aveiga, M., y Guerrón, S. (2022). El desarrollo de habilidades comunicativas de estudiantes universitarios en el contexto ecuatoriano. *Revista Conrado*, 18 (84), 146-154. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v18n84/1990-8644-rc-18-84-146.pdf>
- Öcal, T., y Metin, S. (2022). Examination of the Relationship Between Social Appearance Anxiety and Communication Skills of Faculty of Sport Sciences Students. *Education Quarterly Reviews*, 5(1), 273-281. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1332994.pdf>
- Palomares, T., Arteagoitia, I., García, A., Borja, P., Bircu, D., Ruiz, S., y Mínguez, N. (2021). Desarrollo de un plan integral para la adquisición de la competencia de comunicación en el grado en Odontología de la Universidad del País Vasco: un reto institucional. Grupo del Proyecto de Innovación Educativa 82 de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea. <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n1/2014-9832-fem-24-1-42.pdf>
- Peredo, M. (2001). Las habilidades de lectura y la escolaridad. *Perfiles educativos*, 23(94), 57-69. <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v23n94/v23n94a4.pdf>
- Pons, N., y González, Y. (2018). Habilidades comunicativas dialógicas para la formación en Responsabilidad Social Universitaria. Artículo original. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n3/0257-4314-rces-37-03-e11.pdf>
- Ramos, M. (2019). El aprendizaje situado para el desarrollo de habilidades comunicativas en estudiantes de Estudios Generales Ciencias de una universidad privada de Lima Metropolitana [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima]. <https://bit.ly/3ql84fA>
- Sabbah, S., Hallabieh, F., y Hussein, O. (2020). Communication Skills among Undergraduate Students at Al-Quds University. *World Journal of Education*, 10(6), 136-142. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1284411.pdf>
- Tapia-Vidal, A.S. (2020). Competencias comunicativas comportamentales: Propuesta de una matriz de observación para estudiantes de pedagogía en contexto de diversidad cultural. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)* EISSN: 1409-4258 Vol., 24 (1), 1-18. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v24n1/1409-4258-ree-24-01-154.pdf>
- Urmina, I., Onuchina, K., Irza, N., Korsakova, I., Chernikov, I., y Yushchenko, N. (2022). Prácticas comunicativas y discursivas en el siglo XXI: Análisis culturo-lógico del proceso educativo en la educación superior. *Revista Conrado*, 18 (87), 34-43. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v18n87/1990-8644-rc-18-87-34.pdf>
- Vásquez, W. (2021). Las técnicas de participación oral colectiva y su influencia en habilidades comunicativas para la exposición académica en estudiantes universitarios, 2019. [Tesis de doctorado, Universidad de San Martín de Porres, Lima]. Repositorio Académico USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8207/vasquez_rwa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vidales, R. (2013). Cero en expresión oral. *El País*. <https://bit.ly/2QHh7qt>
- Walz, K., y Braun, E. (2022). Un modelo de nivel de competencia para las habilidades de comunicación. *Foro de Educación Superior*, 19. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1350472.pdf>