



# CARACTERIZACIÓN Y POSIBLES TRASTORNOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN UNIVERSITARIOS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN BOYACÁ, COLOMBIA

CHARACTERIZATION AND POSSIBLE DISORDERS IN THE IMPLEMENTATION OF SOCIAL SKILLS IN UNIVERSITY STUDENTS' VICTIMS OF THE ARMED CONFLICT IN BOYACÁ, COLOMBIA

Liliana Paola Muñoz Gómez\*

*Universidad de Medellín*

Recibido: 22 de abril de 2020-Aceptado: 26 de marzo de 2021-Publicado: 16 de julio de 2021

## Forma de citar este artículo en APA:

Muñoz-Gómez, L. P. (2021). Caracterización y posibles trastornos en la implementación de las habilidades sociales en universitarios víctimas del conflicto armado en Boyacá, Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 12(2), 537-562. <https://doi.org/10.21501/22161201.3595>

## Resumen

El objetivo de esta investigación fue caracterizar las habilidades sociales de los universitarios víctimas del conflicto armado colombiano en Boyacá, Colombia. Los participantes fueron la totalidad de estudiantes de un programa de pregrado que reportaron exposición al conflicto armado, matriculados para el 2018 en una institución universitaria de carácter privado del municipio de Tunja, departamento Boyacá. Se empleó el método estudio de caso, mediante el cual se analizaron entrevistas a profundidad y diarios de campo en el contexto educativo. Los resultados muestran afectaciones significativas en las habilidades sociales en los cuatro grupos que la conforman según la Organización Mundial de la Salud (OMS): comunicación, empatía, asertividad y trabajo en equipo. Este estudio permitió demostrar la relevancia que tienen las habilidades sociales en diversos escenarios y cómo pueden verse afectadas por fenómenos de orden social como el

\* Doctora en Ciencias de la Educación, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Docente de la Universidad de Medellín, Colombia. Contacto: [lilipao2014@gmail.com](mailto:lilipao2014@gmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8995-7404>

conflicto armado colombiano. El diagnóstico puso en evidencia la importancia que tiene la psicología social en el contexto educativo hacia la prevención, tratamiento y evaluación de factores psicosociales que afectan la calidad de vida del individuo y grupo en el que se encuentra inmerso.

## Palabras clave

Habilidades sociales; Universitarios; Conflicto armado; Estudio de caso; Psicología social.

## Abstract

The objective of this research was to characterize the social skills of university students' victims of the Colombian armed conflict in Boyacá, Colombia. The participants were the totality of students who reported exposure to the armed conflict of an undergraduate program, enrolled for 2018 in a private university institution in the municipality of Tunja, Boyacá department. The case study method was used, through which in-depth interviews and field diaries in the educational context were analyzed. The results show significant affectations in social skills in the four groups according to the World Health Organization (WHO): communication, empathy, assertiveness and teamwork. This study demonstrated the relevance of social skills in different scenarios and how they can be affected by social phenomena such as the Colombian armed conflict. The diagnosis highlighted the importance of social psychology in the educational context for the prevention, treatment and evaluation of psychosocial factors that affect the quality of life of the individual and the group in which he/she is immersed.

## Keywords

Social; University skills; Armed conflict; Case study; Social psychology.

## ANTECEDENTES

Se hizo una revisión de estudios empíricos sobre habilidades sociales y conflicto armado colombiano con el fin de identificar ciertos vacíos teóricos respecto a poblaciones universitarias. Al respecto, se encontró que en Colombia existe una tendencia marcada en el abordaje con niños y adolescentes, al igual que un interés por explicar ciertos efectos del conflicto en la salud mental de los participantes, en asoció a ciertos trastornos mentales importantes como la ansiedad y la depresión, entre otras.

Jiménez-Becerra (2018) en su estudio “Representación social del conflicto colombiano en los maestros de básica primaria” reconoce, como conclusión, que las respuestas que emergen del estudio en cuanto al objeto de análisis planteado aportan de manera significativa al profesorado colombiano, y permiten demostrar que las representaciones están íntimamente ligadas a emociones, ideas y creencias que emergen de colectivos informales sobre el conflicto armado colombiano.

Por ejemplo, Hewitt-Ramírez et al. (2013) llevaron a cabo una investigación que se tituló: “Afectaciones psicológicas de niños y adolescentes expuestos al conflicto armado en una zona rural de Colombia”, en la que se determinaron afectaciones psicológicas en una muestra de 284 niños y adolescentes, tales como depresión, agresión y problemas sociales. La exposición al conflicto armado colombiano, según este estudio, ha dejado secuelas de orden clínico que trascienden las demás áreas en las cuales se desenvuelve el sujeto, estas afectaciones se relacionan con trastornos del estado del ánimo, problemas de tipo conductual y dificultades para relacionarse con los demás, lo que puede disminuir de manera significativa el fomento de las habilidades sociales.

Desde otra perspectiva, Morales-Rodríguez et al. (2013) mostraron en su estudio la importancia que tienen las habilidades psicosociales en la adolescencia; el objetivo de esta investigación fue fortalecer habilidades cognitivas y sociales para la eficacia y afrontamiento a través de dos programas psicoeducativos. Con una muestra de 98 participantes, los resultados reflejaron que las habilidades sociales se relacionan directamente con la capacidad de afrontamiento y autoeficacia.

Cabe resaltar que el fenómeno del conflicto armado en Colombia tuvo como escenario principal el sector rural en el país; la guerra por el territorio dejó miles de víctimas directas e indirectas, especialmente campesinos pertenecientes a los departamentos más azotados de la Nación, entre los cuales se reportó: Córdoba, Antioquia, Putumayo, Valle del Cauca, Arauca y Nariño (CNMH, 2016). Es por ello que emerge un particular interés por estudiar ciertos rasgos psicológicos propios de las personas que habitan o provienen de los sectores rurales del país.

En cuanto al estudio de las habilidades sociales, es importante rescatar a González-Fragoso et al. (2012), quienes realizaron una investigación en la que concluyeron que los niños institucionalizados víctimas del maltrato y el conflicto tienen habilidades sociales limitadas, lo cual puede estar asociado a la presencia de problemas psicológicos. En el estudio participaron 36 niños mediante un diseño pre y post test con seguimiento a 6 meses usando 4 escalas cognitivas, se realizaron 14 sesiones a partir de las cuales se incrementó significativamente el nivel de habilidad social, reduciendo síntomas depresivos.

Los estudios demuestran la importancia que tiene el análisis de las HHSS (habilidades sociales) en la psicología social, educativa y clínica, razón por la cual los estudiosos del tema han querido encontrar las afectaciones que algunos fenómenos pueden tener sobre estas habilidades; al igual que los efectos de una limitada habilidad social en las diversas áreas del ser humano, la prevención e intervención de las HHSS resulta fundamental para la salud mental del sujeto, de quienes lo rodean y de la sociedad en general.

En consecuencia, Betina-Lacunza y Contini de González (2011) ponen en evidencia la relevancia que tiene el estudio de las habilidades sociales en la vida del sujeto. Estas autoras llevaron a cabo un estudio con niños carentes de habilidades sociales, encontrando que esto puede favorecer comportamientos disfuncionales en el contexto familiar y escolar. Además, el déficit de HHSS dificulta la construcción de la identidad, propiciando la aparición de trastornos psicopatológicos, por ende, es necesario caracterizar e intervenir oportunamente.

Entre múltiples estudios encontrados, se citaron aquellos que permitieron demostrar que el análisis de las HHSS es un trabajo de exploración permanente en Colombia, y que fenómenos sociales como el conflicto armado del país son temas álgidos que se han venido investigando en los últimos tiempos. De igual modo, se pudo identificar que la población juvenil no es el ciclo vital de mayor interés para el estudio de las HHSS, a diferencia de la infancia y la adolescencia. Existen además estudios que proponen planes intervenidos a partir de diagnósticos previos que, desde metodologías cuantitativas, han logrado demostrar la efectividad de ciertos tratamientos (Monsalve-Upegui et al., 2009).

---

## INTRODUCCIÓN

---

Las habilidades sociales pueden ser definidas como aquel conjunto de destrezas o capacidades de tipo interpersonal que facilitan las relaciones con los otros, y permiten expresar de manera efectiva sentimientos, opiniones y necesidades sin la presencia de sensaciones de tensión y ansiedad (Caballo, 2007). Definir las habilidades sociales implica tener en cuenta numerosas

contribuciones teóricas sobre el tema, pues estas dependen no solo de un patrón específico, sino que están relacionadas, además, con una serie de factores que es importante contemplar, cabe desatacar entre ellos aspectos de tipo sociodemográfico, cultural, contextual y económico (Caballo, 2007).

Según los expertos, para ser caracterizada, la habilidad social requiere, primero, de un análisis situacional que identifique el ambiente en el cual el individuo se encuentra inmerso. En segundo lugar, es necesario evidenciar las características de ciertas eventualidades que el sujeto ha tenido que enfrentar. Y una vez se tenga en cuenta la situación y las características de esta, es posible llevar a cabo diagnósticos a profundidad con diversas estrategias psicológicas que, mediante recogida y análisis de múltiples datos, aportan hallazgos significativos al área de la psicología social en el contexto educativo (Garcés-Delgado et al., 2012).

Por lo anterior, la entrevista se presenta como una de las herramientas más acertadas a la hora de conocer a profundidad las HHSS, pues parece ser la estrategia más conveniente para identificar pensamientos, emociones y experiencias relacionadas con las situaciones a evaluar (Caballo, 2007).

Para la OMS (2002), las habilidades sociales son “aquellas aptitudes necesarias para tener un comportamiento adecuado y positivo, que le permite al sujeto enfrentar eficazmente las exigencias y retos de la vida diaria” (p. 45). Estas, a su vez, hacen parte de las habilidades para la vida, siendo el factor psicosocial en el ser humano de vital importancia para el desarrollo de actitudes y competencias.

A partir de estos postulados se categorizaron para este estudio las habilidades sociales en 4 grupos basado en los postulados de la OMS: comunicación (hablar, escuchar, expresión corporal, comprobar la comprensión y emitir mensajes), asertividad (pedir ayuda, participar, dar instrucción, disculparse y persuadir), empatía (ponerse en el lugar del otro, tener en cuenta el punto de vista del otro, respetar la diferencia, reducir barreras, reacción a los gestos del otro) y cooperación y trabajo en equipo (liderar y tomar decisiones, resolver problemas, ser solidario, prevenir conflictos, enseñar con el ejemplo) (Dongil-Collado & Cano-Vindel, 2014).

En Colombia, en 1993 la OMS promueve, por primera vez, la capacitación en habilidades sociales en la escuela media y media vocacional; la prioridad de este programa estuvo enfocada en la promoción de estas habilidades en un trabajo mancomunado con la OPS (Organización Panamericana de la Salud) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2011). Luego, en 1998 fue incorporada la Política Nacional de Salud Mental, y un año más tarde las habilidades para la vida se convertirían en la principal estrategia de las escuelas promotoras del bienestar social y psicológico del sujeto, por el fomento de conductas positivas hacia el futuro y la vida adulta (Mangrulkar et al., 2001).

Para el enfoque cognitivo-conductual, las HHSS deben ser aprendidas durante la infancia y reforzadas a lo largo de la adolescencia. En las etapas de la juventud y la adultez, estas habilidades deben estar consolidadas y fortalecidas; sin embargo, el sujeto puede llegar a moldear los comportamientos hacia la favorabilidad de la competencia social. Más aún, si el sujeto está expuesto a un contexto hostil, el aprendizaje de las HHSS puede dificultarse, pero nunca será tarde para aprender y reaprender de manera individual y colectiva comportamientos socialmente favorables (OMS, 2002).

La prevención e intervención son claves para la promoción de una sana convivencia social y necesarias cuando se identifican fenómenos que ponen en riesgo el bienestar psicológico y social del individuo y la comunidad. El conflicto armado, por ejemplo, según estudios previos, afecta de manera significativa la adquisición y fortalecimiento de la competencia social.

Por todo lo anterior, este estudio centró su interés en el diagnóstico de las habilidades sociales en un grupo de jóvenes universitarios que reportaron de manera explícita vivir de manera directa e indirecta el conflicto armado del país en distintas tipologías que posteriormente serán expuestas. La caracterización se llevó a cabo mediante entrevistas a profundidad y diarios de campo, resultados que serán abordados en el presente escrito con el fin de poner en evidencia cómo el conflicto armado colombiano afecta de manera progresiva a los jóvenes participantes de este estudio.

## La psicología social y el aprendizaje de las habilidades sociales

La psicología social se ha interesado por investigar las relaciones sociales y el comportamiento de los individuos en diversos contextos y grupos etarios. Estudia, además, los pensamientos, sentimientos y comportamientos de los sujetos en distintos escenarios en los que se desempeña, y las formas como esto afecta a un determinado grupo, comunidad o sociedad. Le interesa, además, comprender cómo piensa, siente y actúa el ser humano influenciado por el medio ambiente (Soto-Ramírez, 2015).

Los psicólogos sociales se han encargado de explicar las relaciones interpersonales, así como sus causas y consecuencias en el ámbito social, pues comprenden que las personas, en general, necesitan de las habilidades sociales para desenvolverse socialmente en el mundo; estas habilidades se pueden medir a partir de la dimensión conductual y los contenidos cognitivos que varían de sujeto a sujeto (Ovejero, 2015).

La comunicación oral, en este sentido, es el medio mediante el cual los seres humanos interactúan entre sí, por lo que se requieren habilidades sociales para transmitir y recibir efectivamente la información, lo que a su vez ayuda en la construcción del tejido social y el fortalecimiento de grupos, comunidades y sociedades en el mundo. Por el contrario, el aislamiento social genera dificultad en el logro de metas, relaciones íntimas deterioradas, redes de apoyo escasas, conflictos interpersonales, dificultad de adaptación al medio, entre otras (Sociedad Mexicana de Psicología A.C., 2016).

Por su parte, los seres humanos, a medida que van madurando, se van adaptando a los contextos en los que se encuentran inmersos, la facilidad de esta adaptación y la forma como se relacionan con los demás puede depender de las HHSS. Muchos sujetos se movilizan de un lugar a otro encontrando diferencias significativas en cuanto a los modos de comunicación, comportamientos, costumbres, creencias, actitudes, valores y estilos que ponen en juego la importancia que tiene el componente social en los niveles de adaptación. Para (Linehan, ealt., 2006), las HHSS ayudan en la autodeterminación, interacción, alta autoestima y habilidad para desenvolverse en grupo.

Las HHSS (Wolpe, 1977; Alberti & Emmons, 1978; Linehan, 2006; Argyle & Kedon, 1967; Caballo, 2007) son aprendidas mediante el intercambio social. El entrenamiento facilita su desarrollo de manera exitosa, pues se trata de un proceso de adquisición de hábitos y repetición de conductas que determina un comportamiento socialmente aceptado. En cualquier etapa de la vida se pueden desarrollar y fortalecer las HHSS, pero suele demandar mayor esfuerzo en las etapas adultas (Almaraz-Fermoso et al., 2019).

Los puntos claves del aprendizaje de las habilidades sociales son las relaciones recíprocas, el reforzamiento social, los repertorios de comportamiento, las experiencias directas, la imitación de conductas y el bienestar emocional. El desarrollo de estas se da cuando se protege la autoestima del niño, y se transmiten valores como el respeto, la tolerancia y la escucha (Kelly, 1982). Las habilidades básicas y avanzadas se desarrollan a la par con las habilidades afectivas y cognitivas; a medida que el niño va creciendo y explora el mundo, toma de él lo que necesita para su desarrollo, tiende a repetir lo que observa y va forjando su personalidad e identidad a partir de lo que sucede a su alrededor (Tapia-Gutiérrez & Cubo-Delgado, 2017). Los niños tienen la capacidad de aprender con rapidez, adquirir confianza, desarrollar asertividad, autocontrolar sus emociones y manejar situaciones adversas gracias a la interacción con los demás. Para ello, el infante necesita patrones y figuras de autoridad que le ayuden al aprendizaje de estas habilidades y así afrontar con éxito lo que le sortea la vida (Lorente, Lorente & Martínez 2010).

Aprender a comportarse asertivamente es una habilidad que ayuda a la proyección, el análisis, la reflexión y la expresión de pensamientos y emociones que van acorde con la situación. Es importante aprender a manejar las tensiones y la ansiedad de manera progresiva para mejorar la calidad de las relaciones interpersonales y así propiciar la sana convivencia (Castro-Carrasco, 2017). El

control de los impulsos, el uso de un lenguaje corporal y oral acertados, las conversaciones claras, la manifestación de los derechos de manera empática y la cordialidad ayudan favorablemente a las relaciones sociales y, por ende, al tejido social. Todo esto permite el goce y el disfrute en la vida del ser humano a la hora de interactuar con los demás, y disminuye, a su vez, la presencia de problemas de salud mental que pueden dañar la sana convivencia al interior de los grupos familiares, laborales, académicos, comunitarios y sociales (Jaramillo-Palacios, 2017).

### Desarrollo de las habilidades y el contexto sociocultural en Colombia

Según Monsalve-Upegui et al. (2009), la educación en Colombia tiene como fin el fomento de las habilidades y competencias que necesita el sujeto para la vida; sin embargo, el sistema educativo, a pesar de las reformas que ha tenido, no ha logrado responder a las demandas de la sociedad actual. Para estos autores, las realidades del país dificultan la sana convivencia para una vida próspera y exitosa. Estas situaciones a las que se ve enfrentado el sujeto le permiten poner en juego las habilidades con las que cuenta, y aunque el hombre sea un ser sociable por naturaleza y la comunicación interpersonal haga parte de la actividad humana del individuo, en el país se han presentado fenómenos que resultan ser una amenaza para el desarrollo humano, como por ejemplo el conflicto armado (Grupo de Psicología Social Crítica Otras Voces, 2010).

Ahora, aunque las habilidades sociales son susceptibles de modificación (Philips, 1978), existen ambientes que influyen el comportamiento social en el individuo (Mischel, 1981); por ejemplo, el aprendizaje por imitación social, observacional, modelado o cognitivo social, implica la presencia de un modelo que lleva a cabo una conducta determinada y que sin recibir refuerzo se aprende (Bandura, 1995). Es claro que existen individuos socialmente más habilidosos que otros, lo puede estar relacionado con experiencias previas socioculturales que se han tenido a lo largo de la existencia; no obstante, la exposición a ambientes ricos en estímulos sociales favorece el desarrollo de la competencia social, y, por el contrario, crecer en contextos hostiles deteriora marcadamente el desarrollo de las HHSS en el sujeto (Caballo, 2007). En consecuencia, la exposición a contextos hostiles como el conflicto armado en el país dificulta de manera progresiva comportamientos aceptados tales como: hacer y aceptar cumplidos, hacer peticiones, expresar amor, agrado y afecto, iniciar y mantener conversaciones, defender los propios derechos, rechazar peticiones, expresar opiniones generales incluido el desacuerdo, expresar justificadamente una molestia, solicitar un cambio conductual, disculparse o admitir ignorancia y afrontar las críticas (Caballo, 2007).

Algunos estudios refieren que la infancia es un periodo crítico en la vida del ser humano, ya que los niveles sensoriales se incrementan durante esta etapa, determinando el desarrollo de habilidades particulares debido a una alta sensibilidad a los estímulos del ambiente (Morrison,

1990). Aunque algunos autores afirmen que existen predisposiciones genéticas para determinar la conducta social del sujeto (Morrison, 1990), también es cierto que las experiencias del medio pueden influir dramáticamente en el desarrollo social del individuo.

Dentro de los componentes conductuales basados en las teorías de la OMS para este estudio se comprenden las habilidades sociales en 4 grupos: comunicación (hablar, escuchar, expresión corporal, comprobar la comprensión y emitir mensajes), asertividad (pedir ayuda, participar, dar instrucción, disculparse y persuadir), empatía (ponerse en el lugar del otro, tener en cuenta el punto de vista del otro, respetar la diferencia, reducir barreras, reacción a los gestos del otro) y cooperación y trabajo en equipo (liderar y tomar decisiones, resolver problemas, ser solidario, prevenir conflictos, enseñar con el ejemplo).

La caracterización de las HHSS se ha llevado a cabo en múltiples escenarios con diversas poblaciones que permiten entender las causas y consecuencias en torno al componente social, la exposición a situaciones adversas también ha sido objeto de interés para la ciencia. La entrevista, en tanto, es una de las herramientas de mayor uso en la psicología social (Wilkinson & Canter, 1982), por lo que es necesario estructurar y preparar una buena herramienta para la evaluación de estos componentes de tipo social. Por tanto, la caracterización de las HHSS resulta fundamental para el diseño de planes preventivos e intervenidos que garanticen el bienestar psicológico en los sujetos que han vivido experiencias complejas y que han sido afectados en su persona y en quienes los rodean (Pacheco-Marimon & Osorno-Álvarez, 2021).

## METODOLOGÍA

Este estudio se fundamenta en la investigación cualitativa, la cual comprende las realidades de los sujetos desde el reconocimiento de los fenómenos. Este tipo de investigación busca contribuir a la reflexión teórico práctica de las distintas naturalezas de la acción humana a través de la modalidad interactiva.

### Método

La investigación se llevó a cabo bajo el método estudio de caso, el cual abarca la complejidad de un caso en particular (Stake, 2005). Se trabajó con un grupo circunstancial constituido por 14 de 475 personas que presentaban un rasgo en común, es decir que es un caso típico, por lo que no es generalizable ni representativo para otros grupos con condiciones similares ( p. 17). El estudio

de caso aborda problemas determinados hacia una interpretación más profunda, los resultados se presentan mediante un informe final que permite mostrar los hallazgos del estudio mediante un análisis cualitativo poco mecanicista ( p. 26).

La pregunta de investigación que orientó este estudio fue: ¿Cuáles son las habilidades sociales que requieren fortalecer los universitarios víctimas del conflicto armado?, cuyo objetivo general fue caracterizar las habilidades sociales que requieren fortalecer los universitarios víctimas del conflicto armado. En la recogida de datos se clasificaron las categorías de análisis, subcategorías e indicadores; se decidió llevar a cabo entrevistas estructuradas a profundidad y diarios de campo; finalmente, se analizaron las HHSS a través de descripciones narrativas desde los 4 grupos: comunicación, empatía, asertividad y trabajo en equipo.

## Participantes

Se entrevistaron 475 estudiantes matriculados en un programa de pregrado de licenciatura en una universidad privada del municipio de Tunja, Boyacá, en el año 2018. Se les preguntó si alguna vez en su vida habían vivido o habían sido “víctimas” del conflicto armado del país; 14 de ellos respondieron afirmativamente, conformando así el caso en particular.

De los 14 estudiantes que conformaron el grupo, 4 eran mujeres y 10 hombres. Provenían de los siguientes municipios: Girardot (Cundinamarca), Berbeo (Boyacá), Pauna (Boyacá), Monterrey (Casanare), Yopal (Casanare), Sogamoso (Boyacá), Villa de Leyva (Boyacá), Puerto Boyacá (Boyacá), Ipiales (Nariño), Chiscas (Boyacá), Socha (Boyacá), Tunja (Boyacá) y Villavicencio (Meta).

Entre las modalidades del conflicto armado a las que fueron expuestos estos jóvenes se encuentran: desplazamiento forzoso, secuestro de familiares de primer y segundo grado de consanguinidad, homicidios, ataques, tomas guerrilleras, bombardeos, fusilamiento, extorsión, desaparición forzada, explosiones y asesinatos masivos de familiares, vecinos, conocidos y amigos.

## Técnicas de recolección y análisis de la información

Se suministró una entrevista a profundidad con 20 preguntas a cada uno de los jóvenes en sesiones individuales de 45 minutos aproximadamente; con cada participante se tuvieron 3 encuentros en promedio; las respuestas que suministraron se grabaron, digitaron y analizaron mediante la matriz propuesta por Ñaupas-Paitán et al. (2014).

El análisis de la información recolectada se llevó a cabo de manera sistemática y organizada en el mismo orden que se plantearon las categorías y subcategorías de análisis para cada participante del estudio, logrando un diagnóstico a profundidad de las habilidades sociales; la información se recogió mediante entrevistas, diarios de campo y registros anecdóticos. Esta información se grabó mediante audio, luego se transcribió, y finalmente, mediante las matrices propuestas por Ñaupas-Paitán et al. (2014), se analizó la información sujeto a sujeto para, posteriormente, organizar los datos por cada una de las 20 habilidades sociales que propone este estudio.

Posteriormente, se categorizó la información y se analizaron las respuestas textuales en comparación con la perspectiva de los autores, hasta llegar a una interpretación amplia de las narrativas recogidas; durante las entrevistas se siguió un formato estructurado, sin embargo, para cada pregunta se iban formulando otras adicionales que permitieran recoger información más precisa y ampliada para cada indicador. A lo largo de las entrevistas se mantuvo un diálogo asertivo, abierto y espontáneo que ayudó a la formulación de las preguntas adicionales que fueron indispensables para recopilar y registrar la información necesaria para el análisis.

Adicional a la entrevista, se diligenciaron diarios de campo en los que se registraron para cada estudiante: comportamientos, emociones y pensamientos, a medida que iban ocurriendo al interior del aula, en un periodo de 4 meses o semestre académico. Posteriormente, se hizo un análisis interpretativo de la información recogida para dar cuenta de las habilidades sociales de los participantes y se contó con un grupo de discusión conformado por profesores con quienes se profundizaron en un mayor grado los análisis del fenómeno estudiado.

## Procedimiento

Los estudiantes fueron abordados en privado y se les invitó a participar de manera voluntaria con la firma de consentimientos informados, todos estuvieron de acuerdo y asistieron a la totalidad de las sesiones programadas durante el semestre académico establecido para tal fin. La

entrevista se llevó a cabo en horarios distintos a los de clase en un salón privado; la observación se llevó a cabo durante las clases que hacían parte de la malla curricular del componente o área complementaria, se visitaron los salones y se hizo presencia en las clases en que los estudiantes estaban matriculados, con la autorización del docente encargado, así como de las directivas de la institución. Se tuvieron en cuenta los temas a seguir y se evitaron extravíos y dispersiones en el entrevistado. Se aclaró la confidencialidad de los datos. Finalmente, se agradeció la participación y se acordó la socialización del informe personal con los resultados del análisis.

## Aspectos éticos

El estudio se ajustó a las recomendaciones para investigación en seres humanos de la Declaración de Helsinki y la Resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud de Colombia; según esta última, este estudio se consideró sin riesgo.

Para la recolección de los datos se solicitó a los participantes un consentimiento informado para uso académico de los datos y posterior análisis y publicación. En esta etapa se les explicó a los universitarios que harían parte en un estudio fundamentalmente investigativo, y que serían tendidos en cuenta para un diagnóstico en habilidades sociales.

## RESULTADOS

Se realizó un análisis cualitativo basado en las categorías y subcategorías propuestas para este estudio. Se optó por utilizar diversas técnicas que permitieran una caracterización a profundidad de la problemática identificada. Se decodificó y analizó organizadamente la totalidad de la información recolectada. En lo que respecta a las habilidades sociales, el análisis será presentado en 4 sub categorías: comunicación, asertividad, empatía y trabajo en equipo. Estos resultados son compatibles especialmente con las teorías de Caballo (2007) y de la OMS (2002).

Los resultados evidenciados a continuación atravesaron un proceso riguroso de análisis mediante matrices de entrevistas, diarios de campo, registros anecdóticos y grupos de discusión cuyo tratamiento y análisis se hizo mediante matrices propuestas por Ñaupas-Paitán et al. (2014). A continuación, se citará un fragmento del anexo de entrevista de HHSS: matriz de análisis, según Ñaupas-Paitán et al. (2014):

**Tabla 1**

*Análisis entrevista habilidades sociales.*

Categoría: Comunicación			
Subcategoría: Hablar			
Sujeto	Información textual: definición	Perspectivas de los autores	Interpretación del investigador-relación con la perspectiva del autor
1	Por lo general no digo mucho, simplemente lo necesario, solo me limito a escuchar. Hablo poco porque a los demás no les interesa mi manera de ser porque siempre soy callado en algunas situaciones que no son de mi interés, siempre estoy un poco alejado, siempre prefiero estar solo.	El hablar transmite contenidos emocionales que resultan eficaces cuando el receptor comprende el mensaje, despertando el interés; saber hablar implica saber comunicar lo que se quiere. La palabra es fundamental e imprescindible en la relación humana, tal parece que tener buen habla le permite al ser humano ser más exitoso socialmente que aquel que no la tiene; cuando no se cuenta con una técnica expresiva correcta, el interlocutor se distrae cuando el emisor recibe el mensaje; se necesita claridad al hablar, inteligibilidad, es decir, hablar con coherencia, uso de un volumen adecuado, en definitiva, buen tono y buen léxico o fluidez verbal con sentido claro, coherente y pertinente, que sea llamativo para los demás y comprensible. Que lo que se comunica tenga un mensaje claro y sencillo y que, a su vez, el mensaje disponga de contenidos pertinentes sin mensajes de trasfondo complejos o contaminantes, tanto para el mensaje como para la relación social.	A partir de la información obtenida, los participantes refieren que hablan poco, algunos de ellos hacen énfasis en que el lenguaje que usan es concreto y que pocas veces se extienden. Otros tienden a ser francos o sinceros, lo que significa que el lenguaje que usan puede que no lleve contenidos que puedan dificultar o complejizar los mensajes; otros participantes señalan que se pueden tornar agresivos cuando sienten que no son escuchados, y refieren, entonces, que es mejor hablar lo mínimo posible, para evitar conflictos. Los participantes tienen en cuenta la situación y tratan de adaptarse para luego poder comunicarse con otros; en cuanto a la técnica, algunos usan un tono de voz inadecuado, uso limitado del lenguaje, sencillez en el habla, expresión de ideas simples, oraciones cortas que no pueden resultar tan llamativas para los demás; es decir, que se podría creer que es una habilidad que no sale a flote de manera natural en los entrevistados, parece ser que a la mayoría cuesta trabajo hablar de manera elocuente. Podríamos referir, entonces, que la elocuencia y la habilidad comunicativa no son propias de este grupo de sujetos, carecen de tranquilidad, elocuencia, seguridad y agudeza en el uso del lenguaje, en la acción de hablar; el tono de voz parece, en la mayoría, no ser el adecuado, por debajo o por encima de lo esperado; el contexto también parece afectar la forma en que se habla, en algunas situaciones puede desmejorar dependiendo el momento y las personas con las que se encuentre en interlocución.
2	De forma sincera, mi tono de voz es suave, hablo de manera pasiva, soy expresivo, caracterizo todo mejor dicho.		
3	Pues, trato de primero entrar en el tema, si el tema no es tan, voy tocando primero el tema para llegar al punto que es y así poder hacer un mecanismo de comunicación, creo que me comunico bien, pienso que mis ideas no tienen orden.		
4	Pues muy sencillo, siempre que quiero expresar algo se los digo de una, de frente, sin tanto rodeo, no me gusta esto, no creo que tenga problemas en el hablar, o sea, trato de decir las cosas bien. Me gusta observar e ir aprendiendo así.		
5	Lenguaje adecuado, tengo una actitud alegre cuando me comunico con los otros, a veces me da pena hablar con los demás, cuando tengo que hablar uso un tono adecuado. Uso un lenguaje concreto y corto, soy como cortante con gente que yo no hablo, digo cosas muy simples. Con mis papás sí les cuento todo, de resto no le cuento nada a nadie, solo a mis amigos, a mis compañeros no. Cuando expongo me sudan las manos y como un poco de nervios.	Hablar es una fuente continua, casi permanente, de comunicación, pero el orador debe saber claramente qué quiere decir, por tanto, implica elocuencia y habilidad mental, ser capaz de decirlo, para ello se requiere seguridad y tranquilidad e importante que se diga cuándo se debe decir y con las personas indicadas. Los mensajes deben ser directos, precisos y transparentes, sin intenciones secundarias. La técnica de la voz también es importante, al igual que el tono y el significado que se le da a cada palabra con la manera o forma en que se emite; el mensaje debe ser expresado con una voz de tranquilidad, sin permitir que otras condiciones lo afecten.	
6	Me cuesta mucho trabajo hablar, siento mucha ansiedad como de que lo quiero hacer, pero no lo pongo en práctica, muy complicado realizar, incluso ya miré como estoy. Cuando lo preparo me da un poquito de susto, pero yo antes era peor, cuando yo entré a primer semestre no podía ni hablar.		

Continúa en la página siguiente

Continúa en la página anterior

Categoría: Comunicación			
Subcategoría: Hablar			
Sujeto	Información textual: definición	Perspectivas de los autores	Interpretación del investigador–relación con la perspectiva del autor
7	Yo soy re tímida, pues a la hora de hablar con mis amigos puedo transmitir las cosas fáciles, pero a la hora de hablar en público como que se me olvidan las cosas de los nervios.	Las palabras deben ser claras, bien articuladas, en donde se optimice la respiración, disminución de ruido, elasticidad al vibrar la voz; aunque para los hablantes es una habilidad automática, se debe tener en cuenta lo siguiente:	El uso de las palabras a la hora de responder la pregunta que se le formula, en la mayoría no es tan claro, necesitaron apoyo para darse a entender con la frase y oración que querían usar para transmitir el mensaje y dar respuesta; se percibe ansiedad, intranquilidad y distracción en el habla; el tono en algunos participantes es inadecuado, la respiración entorpece el lenguaje oral en algunos participantes, la vibración de la voz expresa intranquilidad y temor en las respuestas que dieron algunos de ellos; la producción del sonido, la articulación, la resonancia y la velocidad tienden a verse afectadas en la mayoría de los sujetos; la claridad de las palabras no es frecuente; los participantes, en su mayoría, carecen de seguridad a la hora de hablar, lo que dificulta la comunicación. Algunos participantes fueron muy sinceros y expresaron su habilidad del habla, a otros les costó más trabajo reconocer sus propios errores, otros tal vez nunca lo habían notado o percibido de manera específica, otros omitieron cierta información importante por temor a expresar sinceramente su propia experiencia, la mayoría de los participantes proporcionaron respuestas cortas sin ejemplos y fue necesario en algunas ocasiones impulsar a que hablaran y ayudarles a dar algunas respuestas con situaciones que se acercaran a su caso.
8	Siempre soy muy formal, el tono de mi voz siempre es suave, siempre me gusta mirar a los ojos cuando estoy hablando, a veces me cuesta expresarme por miedo, o pena más que todo.	La producción del sonido, la articulación, la resonancia, la velocidad, la claridad de la palabra, una articulación adecuada y la seguridad de lo que se quiere comunicar (Barrios, 2008).	
9	Pido que me pongan atención y luego pido que me escuchen y les hablo de la mejor manera porque a uno le gustaría que lo traten como trata a los demás. A veces me pasa que repito mucho las palabras, o sea muletillas.		
10	A veces hablo duro, a veces, no siempre, mientras me adapto al lugar o al escenario da un poco de miedo pero ya después da más confianza y allá puede uno hablar mejor.		
11	Uso un lenguaje específico, a veces no hablo mucho, solo lo que uno tiene que decir.		
12	Mediante el diálogo tengo experiencias que hacen entender lo que digo.		
13	De buena manera, aunque a veces soy un poco agresivo porque me estresa la gente que no pone cuidado.		
14	Pues trato de hablar como todos los demás, el tono de la voz es alto, el lenguaje alto, extrovertido, cuando me enoja soy agresivo.		

**Tabla 2**

*Matriz de análisis diario de campo.*

Sujeto – información confidencial	Categoría			
	Comunicación	Asertividad	Empatía	Cooperación y trabajo en equipo
	Subcategoría			
	Hablar Escuchar Gesticular Comprobar la comprensión Emitir mensajes	Pedir ayuda Participar Dar instrucción Pedir perdón Persuadir	Ponerse en el lugar del otro Tener en cuenta el punto de vista del otro Respetar la diferencia Reducir barreras Reacción a los gestos del otro	Liderar y tomar decisiones Resolver problemas Ser solidario Prevenir conflictos Enseñar con el ejemplo
Sujeto 1	Es un estudiante que no se destaca por hablar de manera fluida, tiende a usar un lenguaje concreto. Es un buen escucha, es atento cuando otro sujeto habla, es respetuoso con el emisor, sus gestos no son marcados, tiende a tener la misma expresión, muestra tranquilidad en este aspecto, poco comprueba la comprensión, al escuchar atentamente pareciera comprender el mensaje rápidamente, pero si tal vez no queda claro, prefiere callar y esperar hasta que logra introyectarlo. Emite mensajes coherentes y pertinentes de acuerdo a la situación, es mesurado cuando debe intervenir, no es invasivo con el lenguaje ni muy expresivo con su cuerpo, cuando interviene no es muy notorio, el tono de voz es suave, los demás no lo perciben como un joven que sea experto en el dominio del habla.	Cuando necesita pedir ayuda espera hasta que sea sumamente necesario, de lo contrario espera a que sean otros los que tomen la iniciativa, participa poco; para dar instrucciones es claro y lo hace mediante el ejemplo, el tono de voz se hace más fuerte cuando está a cargo de un grupo. Poco pide perdón, prefiere callar, y espera a que el otro le apruebe ciertas cosas; no se le facilita persuadir a los demás, al contrario, es muy influenciado, sigue instrucciones sin oponerse a las decisiones de los demás, cuando otros lo persuaden es fácil que él los apruebe, pero de lo contrario poco se caracteriza por ser quien tome las decisiones.	Es capaz de ponerse en el lugar del otro, es analítico, comprende el contexto y la situación y su comportamiento es acorde a lo esperado por los demás; tiene en cuenta el punto de vista del otro, escucha atentamente y afirma con su lenguaje verbal y no verbal que está de acuerdo; cuando los demás le hacen un llamado de atención, lo asume de manera adecuada, no se opone a la perspectiva de los demás; la reacción que tiene a los gestos no es exagerada o inadecuada, cuando los demás se sienten incómodos, él trata de sobrellevar la situación de tal manera que no exista el conflicto.	Es líder cuando tiene un grupo a su cargo, pero si tiene que decidir prefiere ser receptivo y no comunicador activo; toma decisiones esperando que los demás le ayuden; es independiente, pero cuando la otra persona es cercana, la escucha atentamente y prefiere seguirla; resuelve problemas de manera no muy adecuada, tiende a ser evasivo, se le dificulta manejar las emociones cuando son muy marcadas o le afectan de sobremedida; no lleva a cabo la resolución de problemas mediante el diálogo, lo que hace es alejarse de los otros y esperar a que la situación ocurra; es un joven muy solidario, no toma casi la iniciativa, pero si alguien le pide un favor no se niega, a veces puede que esto le traiga ciertos problemas ya que se le dificulta negarse así sienta que eso pueda ocasionar conflictos; para prevenirlos prefiere ignorar la situación y evadir las circunstancias; puede que se torne agresivo cuando se le presenta algún problema; es mesurado a la hora de relacionarse con los otros, puede que lo perciban como un ejemplo porque muestra una actitud de cordialidad y respeto en las diferentes situaciones, tiene a ser discreto, lo que hace que los demás confíen en él.

A continuación, se dará cuenta de los análisis obtenidos a través de las matrices anteriormente mencionadas:

## Comunicación

Está conformada por 5 indicadores: hablar, escuchar, gesticular, comprobar la comprensión y emitir mensajes. Es importante resaltar que los jóvenes hablan poco, en general les cuesta mucho trabajo expresarse de manera espontánea, emplean un lenguaje concreto, pocas veces amplían sus respuestas. Usan un tono de voz inadecuado, uso limitado del lenguaje, sencillez en el habla, expresión de ideas simples y oraciones cortas. La elocuencia y habilidad comunicativa no son propias de este grupo de estudiantes, carecen en general de tranquilidad, seguridad y agudeza en el uso del lenguaje. Se percibió ansiedad, intranquilidad y distracción. Así mismo, uso inadecuado de la respiración: articulación, resonancia y velocidad afectadas. La mayoría reconoció mediante entrevista dificultades en la emisión de mensajes.

En la escucha se presenta distracción, falta de interés por el otro, algunas veces sensación de individualismo, indiferencia y apatía. En la gesticulación hubo expresión emotiva de los sentimientos y reconocimiento de algunas expresiones asociadas a experiencias previas. En la comprobación de la comprensión, los jóvenes entrevistados pusieron en evidencia falta de motivación por retroalimentar la comprensión del mensaje. Para emitir mensajes, se encontró falta de claridad, coherencia y precisión, uso de mensajes descontextualizados, dificultad de adaptación, falta de habilidad para la negociación y el respeto, así como predisposición frente al conflicto (Méndez-Gómez, 2021).

## Asertividad

Está conformada por: pedir ayuda, participar, dar instrucciones, disculparse y persuadir. En cuanto a esta habilidad, se encontró en los universitarios expuestos al conflicto armado ciertos hallazgos referidos en el cuadro anterior y que en general se puede establecer que: presentan una marcada dificultad en la reducción de barreras desde la sociabilidad, algunos expresaron sentimientos de inferioridad y problemas para relacionarse con los otros debido a su timidez e inseguridad, se percibe un inadecuado manejo de la voz y la dicción, se expresaron mensajes confusos y en general problemas para relacionarse con extraños. Dan cuenta de muestras de cordialidad y respeto hacia figuras de autoridad, con los pares ruptura en los límites relacionales con respecto a

la edad, tienen a ser amables en el modo en que se relacionan con los demás, sin embargo, algunos de ellos denotan estilos que pueden acercarse a taciturnos, extrema tranquilidad y en ocasiones ausencia de interacción y participación especialmente en grupo.

La timidez se acompaña de temor a relacionarse con los otros, evidente ausentismo y aislamiento, falta de integración, poco interés para conocer a los otros e interactuar de manera espontánea, poca afinidad con los otros y en general capacidades muy limitadas para participar. En cuanto a dar instrucciones, los estudiantes muestran un daño notorio en el manejo adecuado del lenguaje para darse a entender con los demás, con una tendencia marcada a la repetición de manera inapropiada. Frente a la habilidad de disculparse, los jóvenes presentan en su mayoría arrepentimiento y compasión con disposición hacia la generosidad y el reconocimiento para remediar. En el tema de la persuasión, los universitarios en general tienden a ser del tipo influenciable con pocas habilidades para la persuasión (González-Yubero et al., 2021).

## Empatía

La empatía se caracteriza por ponerse en el lugar del otro, tener en cuenta el punto de vista del otro, respetar la diferencia, reducir barreras, reaccionar a la expresión corporal del otro. Se encontró en los estudiantes capacidad para ponerse en el lugar del otro, tienden a ser generosos y compasivos, en términos generales, algunos de ellos muestran afinidad emocional con sus compañeros, fortaleciendo los vínculos armónicos con los demás hacia la prevención de conflictos, tienen en cuenta el punto de vista del compañero siempre y cuando exista algún tipo de interés o beneficio individual, se perciben entre compañeros vínculos afectivos, especialmente entre aquellos que tienden a la sociabilidad, el respeto y el liderazgo. En cuanto al trabajo en equipo, aunque se encontraron rasgos de liderazgo en algunos de ellos, no es la tendencia al interior del grupo en general.

A los participantes les cuesta trabajo respetar la diferencia, especialmente frente a la diversidad de estilos y personalidades. No pasa lo mismo con las diferencias de género, raza, condiciones físicas, entre otros. En la reducción de barreras se presenta una notoria dificultad para romper el hielo, lo que empeora la construcción de tejido social, se percibe desconfianza y problemas en la cercanía para con los demás, al igual que una preferencia a mantener relaciones superficiales. La reacción a los gestos del otro se caracteriza por la apatía y la agresión generando problemas de interacción al interior del grupo (Correia-Ferronha et al., 2019).

## Cooperación y trabajo en equipo

Se compone por: liderar y tomar decisiones, resolver problemas, ser solidario, prevenir conflictos y enseñar con el ejemplo. En estos aspectos se encontró dificultad hacia el liderazgo, con preferencias para asumir roles pasivos dentro del grupo, problemas para expresar sus ideas, poca afinidad con la oralidad y cierto rasgo hacia el compromiso y el emprendimiento. En la toma de decisiones se identificaron conductas evitativas, consulta con terceros y rasgos marcados de indecisión e inseguridad. En cuanto a ser solidarios, se identificó de manera general habilidad para ayudar al otro, buscando favorecer a sus compañeros. Tienden a prevenir conflictos mediante la evitación, conductas de huida y uso esporádico del diálogo (Valentín-Melgarejo, 2021).

## DISCUSIÓN

Para Del Prette et al. (2014), las habilidades sociales en la infancia y la adolescencia pueden tener múltiples afectaciones como resultado de la exposición al conflicto armado colombiano, esta problemática no solo interfiere en el ámbito personal, sino que trasciende a las esferas académicas, laborales y sociales dificultando, además, la sana convivencia.

Las habilidades sociales como hábitos o estilos tanto comportamentales como de pensamiento y emociones permiten a los seres humanos lograr ciertos objetivos de tal forma que, en consecuencia, se genera tejido social en la relación de los unos con los otros, en un intento por comunicarse y relacionarse interpersonalmente. Según Caballo (2007), las habilidades sociales implican no solo el éxito en las relaciones interpersonales, sino desde su naturaleza más profunda, lograr comunicación entre los individuos que, a su vez, expresan en la cotidianidad pensamientos y emociones.

La escucha activa, por ejemplo, es un indicador clave en la relación y comunicación con los demás; comprender y darle sentido a lo que se oye no es más que un intento por generar empatía con los demás para lograr a corto, mediano y largo plazo un bienestar tanto particular como colectivo. Para entender lo que implican las habilidades sociales como eje central de la construcción social, basta revisar diversos autores que coinciden en que la habilidad social no solo ayuda a generar relaciones saludables, sino que, más allá de la simple interacción, tiene efectos importantes en la construcción de nuevas culturas que surgen de generación en generación (García-Rojas, 2010).

Este estudio logró demostrar que la habilidad social vista desde una perspectiva educativa ayuda a la comprensión del mismo fenómeno. Las habilidades sociales en el aula son fundamentales para el desenvolvimiento del estudiante en clase, requieren escucha activa para aprender, habilidad comunicativa tanto oral como escrita para expresar lo que piensan y saben, para luego ser evaluados y aprobados, necesitan saber controlar diversas situaciones en el aula que pueden presentarse de manera imprevista, entre otros aspectos importantes para el educando.

El educando, visto como un ser conductual, emocional y cognitivo, debe ser abordado y concebido desde una perspectiva tridimensional, ya que actúa a partir de lo que siente y piensa, sus acciones son conducidas por estas dimensiones que trabajan alterna y conjuntamente, por ello es clave hablar del sujeto no como un hombre plano sino, por el contrario, como un ser de naturaleza compleja.

Los participantes de este estudio pusieron en evidencia el aislamiento, la dificultad para establecer relaciones con los demás, la falta de habilidad para resolver conflictos, la falta de simpatía, empatía y asertividad. Se caracterizan, en general, por ser sujetos poco hábiles socialmente, así como inhibidos, tímidos o introvertidos, con dificultades para iniciar, mantener y cerrar conversaciones de manera adecuada.

La comunicación verbal de los participantes se reconoció como pobre, acompañada de lenguaje no verbal indiferente y hostil, falta de habilidad para presentarse, presentar a otros, de manera tanto informal como formal, son sujetos que prefieren mantener el silencio y pasar desapercibidos, y son en general altamente influenciables.

Después de llevar a cabo la entrevista, el diario de campo, el cuestionario y los relatos de vida, se logró identificar que la población partícipe carecía, de manera generalizada, de habilidades sociales; se logró comprobar que efectivamente el conflicto armado en el país dejó consecuencias a nivel social y emocional que afectan de manera importante a las generaciones venideras.

De igual modo, estos son sujetos que han experimentado malestar emocional y que lo reflejan en las aulas, esperan recibir poco de los demás y temen comprometerse con el bienestar del otro; son socialmente inhibidos y preocupados por agradarles a los demás. Se les dificulta expresar lo que piensan y lo que sienten de manera asertiva, intentan de manera apacible evitar problemas, pero usan con mayor frecuencia una actitud evasiva que una asertiva. Así mismo, tienden a ser considerados, pero a la hora de actuar prefieren dar un paso atrás, se muestran agradables, educados y atentos, pero interiormente se sienten frustrados, tensos y distraídos, adoptando una posición del tipo subordinada. Tienen muy pocos amigos, se sienten ignorados por los demás, por lo cual entablan relaciones superficiales, asumiendo conductas del tipo seguidor del líder. Al respecto expresan sentirse poco acogidos por los demás, incómodos, y a veces dependiendo de la situación, tensos; pueden llegar a sentir demasiado malestar emocional caracterizado

por depresión, abatimiento, desmotivación, frustración, desesperanza, ira y rencor. Tienden a ser personas pasivas, lo que podría estar enmascarando sentimientos de desconsideración. Los comportamientos son de estilo pasivo, pero pueden pasar abruptamente al estilo agresivo, dependiendo de la situación.

Según los estudios de Hewitt-Ramírez et al. (2016) y los resultados encontrados en la presente investigación, se puede deducir que el conflicto armado, tanto en los adultos como en los jóvenes, ha dejado como consecuencia un deterioro en la salud mental de los seres humanos cuyo impacto trasciende a las generaciones venideras, tanto en el nivel individual como en el comunitario. Estas afectaciones tienen repercusiones a corto y largo plazo; dentro de las más importantes generadas por el conflicto se encuentra la disminución en la calidad de vida a partir de la ruptura de las redes de tipo social.

Las afectaciones psicológicas del conflicto armado se lograron identificar y caracterizar en los participantes de este estudio. Al igual que Hewitt-Ramírez et al. (2016), se encontró riesgo en la población respecto al deterioro del comportamiento social, mostrando relación con dificultades en el desempeño académico, así como falta de motivación, estado anímico letárgico y dificultades de afrontamiento ante situaciones desconocidas.

A partir de los postulados de Troncoso-Sanhueza y Burgos-Riveros (2002), en cuanto a las habilidades sociales en niños y jóvenes, en comparación con este estudio, se puede ratificar que las afectaciones del conflicto armado en el área psicosocial como evento traumático incide marcadamente en la desorganización emocional de las víctimas. Torrado et al. (2009), a su vez, refieren que dentro de los planes de gobierno en los últimos años no se han incluido proyectos o programas de reparación psicosocial para subsanar el daño del conflicto armado; al igual que en la universidad en la que se llevó a cabo este estudio, la presencia de programas especiales para este tipo de comunidad en particular es nulo.

Ahora bien, con base en los estudios previos y revisando puntos de encuentro con la presente investigación, es importante concluir que los problemas sociales son factores desencadenantes del conflicto armado.

## CONCLUSIONES

---

Se encontró en la totalidad de los estudiantes daño significativo en el área social, mostrando así la necesidad de trabajar con la población participante; por consiguiente, las habilidades sociales son un eje fundamental en la construcción del tejido social y la disminución de la reproducción de

nuevos conflictos que pueden afectar el bienestar psicológico y social de los individuos y grupos. La caracterización de las habilidades sociales pone en evidencia factores de diversos tipos como la afectación del conflicto armado sobre el área social del sujeto, hecho que se han mantenido a lo largo de décadas y que puede llegar a explicar la presencia de otros problemas de tipo social; además, el conflicto armado está asociado no solo al deterioro de las habilidades sociales de quienes fueron víctimas, sino que puede permear las generaciones futuras.

La caracterización de las habilidades sociales de jóvenes expuestos al conflicto armado, desde un análisis a profundidad que se hizo a través de técnicas de recolección de la información de orden cualitativo, ayudó al desarrollo de un programa de 20 sesiones educativas, dirigido a profesores, que permite abordar e intervenir a los jóvenes para el fomento de las HHSS (Muñoz, 2020).

---

## AGRADECIMIENTO

---

El estudio fue posible gracias al acompañamiento del doctor Carlos Arturo Londoño, a la intervención y aprobación del director del programa, así como la coordinadora de investigación de la Facultad en la cual se adelantó el estudio, y a la Universidad de Medellín, quien pone a disposición los recursos necesarios para este escrito. Se agradece especialmente a los estudiantes que participaron del estudio, quienes de manera altruista hicieron parte del mismo.

---

## CONFLICTO DE INTERÉS

---

La autora declara la inexistencia de conflicto de interés con institución o asociación comercial de cualquier índole.

---

## REFERENCIAS

---

Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (1978). *Your Perfect Right: A Guide to Assertive Behavior* (3<sup>a</sup> ed.). Impact Publishers.

- Almaraz-Fermoso, D., Coeto-Cruzes, G., & Camacho-Ruiz, E. J. (2019). Habilidades sociales en niños de primaria. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 10(19), 191-206. [https://doi.org/10.33010/ie\\_rie\\_rediech.v10i19.706](https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v10i19.706)
- Argyle, M., & Kendon, A. (1967). The Experimental Analysis of Social Performance. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (pp. 33-58). Academic Press.
- Bandura, A. (1995). *Self Efficacy in Changing Societies*. Cambridge University Press.
- Betina-Lacunza, A., & Contini de González, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en Humanidades*, XII(23), 159-182. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18424417009>
- Caballo, V. E. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales* (7ª ed.). Siglo XXI. <https://cideps.com/wp-content/uploads/2015/04/Caballo-V.-Manual-de-evaluaci%C3%B3n-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-ebook.pdf>
- Castro-Carrasco, G. C. (2017). La ansiedad y logros de aprendizaje en el área de matemática en estudiantes del quinto año de secundaria de la institución educativa San José de Nazareth, UGEL N° 4, Puente Piedra, 2016 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5872>
- Centro Nacional de Memoria Histórica. (CNMH). (2013). *¡Basta ya! Colombia: Memorias de guerra y dignidad*. Informe general Grupo de Memoria Histórica. <https://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/informes2013/bastaYa/basta-ya-colombia-memorias-de-guerra-y-dignidad-2016.pdf>
- Correia-Ferronha, J., Pereira, N., & Costa, R. (2019). Estudo da vinculação e da empatia em estudantes universitários. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 283-295. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n1.v1.1425>
- Del Prette, Z. A. P., Teodoro, M., & Del Prette, A. (2014). Social Skills of Adolescents: Convergent Validity Between IHSA–Del Prette and MESSY. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 31(1), 15-24. <https://doi.org/10.1590/0103-166X2014000100002>
- Dongil-Collado, E., & Cano-Vindel, A. (2014). *Habilidades sociales*. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS).

- Garcés-Delgado, Y., Santana-Vega, L., & Feliciano-García, L. (2012). El desarrollo de habilidades sociales: una estrategia para potenciar la integración de menores en riesgo de exclusión. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, 172-191. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/view/1156>
- García-Rojas, A. D. (2010). Estudio sobre asertividad y habilidades sociales en el alumnado de Educación Superior. *Revista de Educación*, 12, 225-239. <https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/24766/2383-7073-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González-Fragoso, C., Ampudia-Rueda, A., & Guevara Benítez, Y. (2012). Programa de intervención para el desarrollo de habilidades sociales en niños institucionalizados. *Acta Colombiana de Psicología*, 15(2), 43-52. <https://actacolombianapsicologia.ucatolica.edu.co/article/view/265>
- González-Yubero, S., Lázaro-Visa, S., & Palomera, R. (2021). ¿Qué aporta la inteligencia emocional al estudio de los factores personales protectores del consumo de alcohol en la adolescencia? *Psicología Educativa. Revista de los Psicólogos de la Educación*, 27(1), 27-36. <https://doi.org/10.5093/psed2020a13>
- Grupo de Psicología Social Crítica Otras Voces. (2010). Del dolor a la propuesta. Voces del Panel de Víctimas. *Revista de Estudios Sociales*, (36), 114-125. <https://doi.org/10.7440/res36.2010.11>
- Hewitt-Ramírez, N., Juárez, F., Parada-Baños, A. J., Guerrero-Luzardo, J., Romero-Chávez, Y. M., Salgado-Castilla, A. M., & Vargas-Amaya, M. V. (2016). Afectaciones psicológicas, estrategias de afrontamiento y niveles de resiliencia de adultos expuestos al conflicto armado en Colombia. *Revista Colombiana de Psicología*, 25(1), 125-140. <https://doi.org/10.15446/rcp.v25n1.49966>
- Jaramillo-Palacios, M. A. (2017). *Habilidades sociales y rendimiento académico en estudiantes de Piura* [Tesis de maestría, Universidad Femenina del Sagrado Corazón]. Repositorio Institucional Unifé. <http://hdl.handle.net/20.500.11955/338>
- Jiménez-Becerra, I. (2018). *Representación social del conflicto colombiano en los maestros de básica primaria* [Tesis doctoral, Universidad de Barcelona]. <https://www.tdx.cat/handle/10803/666686#page=1>
- Kelly, J. A. (1982). *Entrenamiento en habilidades sociales* (8ª ed.). DDB. Bilbao.

- Linehan, M., Dimeff, L., Reynolds, S., Comtois, K., Welch, S., & Heagerty, P. (2002). *Dialectical behavior therapy versus comprehensive validation therapy plus 12-step for the treatment of opioid dependent women meeting criteria for borderline personality disorder*. *Drug Alcohol Depend.*
- Lorente, M., Lorente, J., & Martínez, M. (2010). Síndrome de agresión a la mujer. *Revista Ciencia Penal Criminol*, 01(2), 02-07. [http://criminet.ugr.es/recpc/recpc\\_02-07.html](http://criminet.ugr.es/recpc/recpc_02-07.html)
- Mangrulkar, L., Whitman, C. V., & Posner, M. (2001). *Enfoque de habilidades para la vida para un desarrollo saludable de niños y adolescentes*. Organización Panamericana de la Salud y Fundación Kellogg.
- Méndez-Gómez, D. U. (2021). Nociones de lo común: comunidad y acciones político-comunicativas. *LiminaR. Estudios Sociales y Humanísticos*, 19(1), 261-265. <https://doi.org/10.29043/liminar.v19i1.819>
- Mischel, W. (1981). *Introduction to Personality* (3rd ed.). Holt, Rinehart & Winston.
- Monsalve-Upegui, M. E., Franco-Velásquez, M. A., Monsalve-Ríos, M. A., Betancur-Trujillo, V. L., & Ramírez-Salazar, D. A. (2009). Desarrollo de las habilidades comunicativas en la escuela nueva. *Revista Educación y Pedagogía*, 21(55), 189-210. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/revistaeyp/article/view/9766>
- Morales-Rodríguez, M., Benítez-Hernández, M., Agustín-Santos, D. (2013). Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de una zona rural. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15(3), 98-113. <http://redie.uabc.mx/vol15no3/contenido-moralesetal.html>
- Morrison, R. L. (1990). Interpersonal Disfunction. In A. S. Bellack, M. Hersen & A. E. Kazdin (Comps.), *International Handbook of Behavior Modification and Therapy* (pp. 503-522). Plenum Press.
- Muñoz, L. (2020). *Habilidades sociales: estrategias de la pedagogía crítica para jóvenes expuestos al conflicto armado en Colombia*. Sello editorial: Universidad de Medellín.
- Ñaupas-Paitán, H., Mejía-Mejía, E., Novoa-Ramírez, E., & Villagómez-Páucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4th ed.). Ediciones de la U.

- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud mental*. Organización Mundial de la Salud. [https://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/es/summary\\_es.pdf](https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf)
- Ovejero, A. (2015). Psicología social e identidad: dificultades para un análisis psicosociológico. *Papeles del CEIC. International Journal on Collective Identity Research*, 2(124), 1-17. <http://dx.doi.org/10.1387/pceic.14314>
- Pacheco-Marimon, M., & Osorno-Álvarez, G. Y. (2021). Incidencia de competencias parentales en el desarrollo de habilidades sociales en hijos únicos. *Interdisciplinaria*, 38(1), 101-116. <http://www.ciipme-conicet.gov.ar/ojs/index.php?journal=interdisciplinaria&page=article&op=view&path%5B%5D=553&path%5B%5D=pdf>
- Sociedad Mexicana de Psicología A.C., (2016). Una vida dedicada al desarrollo humano. *Revista Mexicana de Psicología*, 33(1), 5-6. <https://www.redalyc.org/pdf/2430/243056043001.pdf>
- Soto-Ramírez, J. (2015). Psicología social ¿para qué? *Cinta de Moebio*, (52), 48-59. <https://cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/view/36126/37818>
- Stake, R. (1995). *Investigación con estudio de casos*. Morata.
- Stake, R. (2005). Qualitative Case Studies. In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *The Sage Handbook of Qualitative Research* (3ra ed.). Sage Publications.
- Tapia-Gutiérrez, C. P., & Cubo-Delgado, S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 9(19), 133-148. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m9-19.hsrp>
- Torrado, M., Camargo, M., Pineda, N., & Bejarano, D. (2009). Estado del arte sobre primera infancia en el conflicto. En A. Mejía (Ed.), *Colombia: huellas del conflicto en la primera infancia* (pp. 31-53). Save the Children—Agence Canadienne de Développement International. <https://scp.com.co/wp-content/uploads/2014/08/Colombia-Huellas-del-conflicto-en-la-primera-infancia-Save-the-children.pdf>
- Troncoso-Sanhueza, G., & Burgos-Riveros, X. (2002). Desarrollo de habilidades sociales en niños, Niñas y jóvenes internos en hogares de menores en protección simple. Sociedad Chilena de Pediatría. <http://www.maltrato.sochipe.cl/subidos/catalogo3/habilidades.pdf>
- UNICEF. (2011). *Estado mundial de la infancia 2011: La adolescencia: una época de oportunidades*. Fondo de las Naciones Unidas para la infancia. <http://www.zaragoza.es/contenidos/medioambiente/onu/546-spa-ed2011.pdf>

Valentín-Melgarejo, T. F. (2021). Aprendizaje cooperativo y la formación docente por competencias en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. *Horizonte de la Ciencia*, 11(20), 234-242. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2021.20.780>

Wilkinson, J., & Canter, S. (1982). *Social Skills Training Manual: Assessment, Programme Design, and Management of Training*. Wiley.

Wolpe, J. (1977). *Práctica de la terapia de la conducta*. Trillas