

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

ANSIEDAD Y HABILIDADES SOCIALES

(Estudio realizado con estudiantes de sexto perito contador sección "B", jornada diurna de la Escuela Nacional de Comercio de Occidente de la cabecera departamental de Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

ANA CECILIA ROSALES GUTIÉRREZ
CARNET 16402-12

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

ANSIEDAD Y HABILIDADES SOCIALES

(Estudio realizado con estudiantes de sexto periodo contador sección "B", jornada diurna de la Escuela Nacional de Comercio de Occidente de la cabecera departamental de Quetzaltenango)

TESIS DE GRADO

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES**

**POR
ANA CECILIA ROSALES GUTIÉRREZ**

**PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA CLÍNICA EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA**

**QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018
CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LIC. LUIS ANGEL MOIR SANDOVAL

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. GABRIELA LEMUS IZAGUIRRE DE LIMA

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ



Universidad
Rafael Landívar
Tradicón Jesuita en Guatemala

Quetzaltenango, 6 de Noviembre de 2017.

Mgtr. Nivia del Rosario Calderón.
Subdirectora Académica
Campus de Quetzaltenango.
Universidad Rafael Landívar.

Respetable Ingeniera Calderón.

Como asesor del trabajo de Tesis titulado: **“ANSIEDAD Y HABILIDADES SOCIALES”**, Estudio realizado con estudiantes de sexto perito contador sección “b” jornada diurna en la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de Occidente, de la cabecera departamental Quetzaltenango, elaborado por la estudiante **Ana Cecilia Rosales Gutiérrez**, con Carné No. **1640212**, previo a conferírsele el título de Licenciada en Psicología Clínica, me es grato informarle que esta tesis es resultado de un arduo trabajo de investigación bibliográfica, como trabajo de campo, constituyendo un valioso aporte para todos los profesionales tanto de la Psicología, como de otras disciplinas para su contenido.

Por lo que a mi juicio está concluido y cumple con los requisitos de una investigación científica, ajustándose a la metodología requerida por la Universidad Rafael Landívar, por lo tanto le agradeceré a usted sea nombrado el revisor correspondiente de Tesis, para su revisión y aprobación, así de esa manera se emita el dictamen correspondiente.

Atentamente.

Lic. Luis Angel Moir Sandoval.
Asesor.

Colegiado No. 6594
Código. No. 25850



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 052361-2018

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante ANA CECILIA ROSALES GUTIÉRREZ, Carnet 16402-12 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 0584-2018 de fecha 4 de enero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

ANSIEDAD Y HABILIDADES SOCIALES

(Estudio realizado con estudiantes de sexto perito contador sección "B", jornada diurna de la Escuela Nacional de Comercio de Occidente de la cabecera departamental de Quetzaltenango)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA CLÍNICA en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 5 días del mes de enero del año 2018.

Irene Ruiz Godoy

**MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES**

Universidad Rafael Landívar



Agradecimiento

- A Dios:** Por la vida, mi familia y todas las personas que me apoyaron durante este camino; también por haberme dado la oportunidad de cursar esta carrera universitaria que me ayudo a encontrar el bienestar en mi misma.
- A mis Padres:** Por no dejar de creer en mí, el apoyarme durante el trascurso del tiempo de la carrera y en todas las decisiones que he elegido ya que con su ayuda puede seguir con mis estudios.
- A los Catedráticos:** Que nos han guiado durante la carrera y la formación para un buen profesional.

Dedicatoria

- A mis Padres:** Por su apoyo incondicional y por brindarme la oportunidad de poder llevar mis estudios.
- A la ENCOD:** A los docentes encargados del centro educativo por permitir realizar la investigación con el grupo de estudiantes.
- A la Sociedad:** Para que logren comprender el impacto que tiene el ambiente en las personas que se encuentran aún en la adolescencia.

Índice

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Ansiedad.....	6
1.1.1 Definición.....	6
1.1.2 Síntomas de la ansiedad.....	7
1.1.3 Ansiedad adaptativa y patológica.....	8
1.1.4 Ansiedad en adolescentes.....	10
1.1.5 Tratamiento de la ansiedad.....	10
1.1.6 Trastornos más frecuente de ansiedad.....	13
1.2 Habilidades sociales.....	16
1.2.1 Definición.....	16
1.2.2 Origen y desarrollo de las habilidades sociales.....	17
1.2.3 Clases de habilidades sociales.....	17
1.2.4 Componentes conductuales.....	18
1.2.5 Componentes cognitivos.....	22
1.2.6 Componentes fisiológicos.....	22
1.2.7 Entrenamiento en habilidades sociales.....	23
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	27
2.1 Objetivos.....	28
2.1.1 Objetivo general.....	28
2.1.2 Objetivo específicos.....	28
2.2 Variables o elementos de estudio.....	28
2.3 Definición de variables.....	29
2.3.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudios.....	29
2.3.2 Definición operacional de las variables o elementos de estudio.....	29
2.3 Alcances y límites.....	30
2.4 Aporte.....	30

III.	MÉTODO.....	32
3.1	Sujetos.....	32
3.2	Instrumento.....	32
3.3	Procedimiento.....	34
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	35
IV.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	38
V.	DISCUSIÓN.....	43
VI.	CONCLUSIONES.....	48
VII.	RECOMENDACIONES.....	49
VIII.	REFERENCIAS.....	50
	ANEXOS.....	53

Resumen

La ansiedad es una reacción natural, la cual se encuentra presente en el instante que la persona está en un estado de alerta ya sea en peligro o no, también se encuentran las habilidades sociales las cuales son conductas aprendidas desde la infancia para socializar con otras personas, pero estas dependerán del entorno en el cual se maneja la persona.

El objetivo de esta investigación se centró en determinar el nivel de ansiedad y habilidades sociales que manejan el grupo de estudiantes de sexto periodo contador sección b de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de Occidente; por lo que se les aplicó dos instrumentos de manera colectiva, el primero el STAI-82 el cual da a conocer el nivel de ansiedad en el que se encuentra el sujeto y el EHS escala de habilidades sociales este permitió poder saber si se tiene alguna dificultad en alguna de las áreas, el estudio es de tipo descriptivo y la metodología estadística es significación y fiabilidad de medias normales.

Como principal conclusión se identificó que la ansiedad que más resalto en el grupo estudio ha sido la ansiedad estado y las sub-escalas más destacadas dentro del grupo han sido tres las cuales son decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto; por lo tanto, la recomendación más importante es brindar programas de intervención terapéutica así mismo implementar actividades de integración social a los estudiantes.

Palabras claves: ansiedad, habilidades sociales, emociones, conductas e interacciones.

I. INTRODUCCIÓN

Se indica que la ansiedad es algo natural que es parte de las reacciones que los seres humanos utilizan ante una amenaza ambiental sea real o imaginario, este tipo de reacciones se producen ante las diferentes problemáticas que surja en la rutina de las personas, la ansiedad puede llegar a ser una dificultad para el sujeto en el momento de llevar a cabo una determinada acción que le reduzca ansiedad, esta ha llegado a ser un problema psicológico que limita la vida de los jóvenes, por tal situación llegan a existir dificultades en el desarrollo de los seres humanos, por lo que es importante que los individuos aprendan técnicas o actividades que sean de ayuda para que puedan tener una formación integral en la sociedad y una mejor calidad de vida.

Las habilidades sociales son la manera en que los seres humanos se llegan a relacionar con otros que están a su alrededor las mismas llegan a ser un conjunto de hábitos de la conducta, pensamientos y emociones, que permiten a las personas comunicarse ya sea de una forma verbal o no verbal, por lo que permiten lograr los objetivos y resultados efectivos en el trabajo que desempeña el individuo en el momento de establecer una relación con los demás; por otro lado en la actualidad las habilidades sociales al no ser formadas de manera adecuada tienen ciertas dificultades en la población juvenil por distintos factores, uno de ellos es la ansiedad, timidez, miedo, por lo tanto los jóvenes en algunos casos no logran tener equilibrio de estas y eso llega a repercutir en el entorno en que se desarrolla como también en las relaciones interpersonales de cada uno.

Esta investigación determina el nivel ansiedad y las habilidades sociales que tienen los estudiantes de perito contador, para saber cómo es el desenvolvimiento, adaptación y consecuencias que pueda perjudicar a los jóvenes en los diferentes ambientes donde se desenvuelven. Por otra parte, según la Organización Mundial de la Salud en los últimos años se ha presentado un incremento en la tasa de ansiedad en la población la cual perjudica de una manera el repertorio de habilidades sociales que el sujeto posee, a razón de lo mismo es que las relaciones interpersonales no se dan de manera eficaz y esto presenta problemas a la persona.

En algunas circunstancias puede que la ansiedad llegue a ser significativa en él individuo, esta puede afectar al repertorio de habilidades con las que cuentan los jóvenes para poder tener relaciones sociales con los demás, por ello el objetivo principal de esta investigación es el determinar el nivel de ansiedad y habilidades sociales que manejan estudiantes de sexto perito contador sección b en la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de Occidente, de la cabecera departamental de Quetzaltenango; por lo que a continuación, se presenta algunos estudios previos sobre el tema.

Rodríguez (2010) en la tesis titulada Ansiedad en adolescentes, el objetivo general fue determinar el nivel de ansiedad que presentan los adolescentes; se contó con una muestra de 264 estudiantes de ambos sexos de tercero básico entre las edades de 13 a 18 años, de centros educativos privados ubicados en la zona uno de la cabecera departamental de Quetzaltenango. Se utilizó el instrumento de ansiedad estado-rasgo (STAI-82) prueba psicométrica y el diseño descriptivo. Por lo que se concluye que los seres humanos manejan cierto grado de ansiedad así también en el momento que esta se presenta se debe buscar ayuda profesional, por otra parte la ansiedad se encuentra elevada en la etapa de la adolescencia se presentan problemas que son difíciles de pasar para el sujeto y su principal recomendación fue que los centros educativos cuenten con apoyo psicológico para brindar la ayuda necesaria a los adolescentes durante esa etapa.

Ramírez (2014) en el artículo titulado Vencer la ansiedad que aparece en la página electrónica del periódico El país. Indica que la ansiedad aparece en situaciones cotidianas, en las que se puede llegar aprender pero que se convierten en un reto para la persona, incluso martirio, para aquellos que sufren ansiedad; algunos de los síntomas que se presentan en el momento que hay ansiedad son la sensación de ahogo, tensión muscular, bloqueos mentales, perder el hilo de la conversación y problemas para conciliar el sueño, se tiene que tener en cuenta que los síntomas no son los protagonistas, se tiene que enfrentar contra aquello que le produce miedo, para que esto no la controle si no que sea gestionada de la mejor manera, algunas de las opciones que hay para controlar la ansiedad es la meditación, respiraciones, ejercicio, alguna actividad que sea relajante para la persona.

Richter (2017) en la tesis titulada Nivel de ansiedad en adolescentes de bachillerato de un colegio privado en días previos y posteriores a evaluaciones bimestrales, el objetivo general fue identificar el nivel de ansiedad que manejan los jóvenes estudiantes de distintas carreras, tuvo una muestra de 69 estudiantes de ambos sexos entre las edades de 16 a 19 años, estudiantes de bachillerato en ciencias y letras, computación y diseño gráfico, en una institución educativa privada en la carretera que conduce hacia San Lucas Sacatepéquez; utilizó como instrumento el inventario de Beck y el diseño transaccional descriptivo tipo cuantitativo, por lo que se concluye que los jóvenes estudiantes manejan un nivel de ansiedad alto previo a una prueba así también mantienen cierto nivel de ansiedad la cual disminuye durante el periodo vacacional y su principal recomendación fue informar a los maestros sobre técnicas de relajación y respiración para poder implementarlo dentro del salón de clase.

Psicoadapta (s/f) en el artículo titulado Déficit de habilidades sociales y timidez, establece que el déficit en habilidades sociales generalmente se encuentra presente en síntomas como la ansiedad que es un factor el cual hace que se presenten dificultades para la interacción social, como la falta de los modelos adecuados, aprendizajes inadecuados, un ambiente que es poco estimulante, escasas oportunidades para las interacciones con otras personas y por tanto de ensayo de distintas habilidades, son algunas de las faltas para que haya un desarrollo de las habilidades sociales optimo que cada individuo tiene de acuerdo a su contexto. En los ejercicios en habilidades sociales se llega a tratar de la búsqueda para poder extender el repertorio de conductas y que la ansiedad no sea un obstáculo de estas, así crear un medio del desarrollo de habilidades o destrezas socialmente aceptables, el objetivo se logra mediante las enseñanzas y entrenamiento de conductas específicas y la reducción que da respuesta a la ansiedad.

Sánchez (2012) en el artículo titulado Que son las Habilidades sociales que aparece en el la página de internet titulado las mentes maravillosas publicado el 22 diciembre, comenta que las habilidades sociales son un conjunto de conductas las cuales permiten interactuar a las personas y relacionarse con los demás de una manera efectiva y satisfactoria para el individuo, estas dependerán de cómo ha sido el aprendizaje del contexto o ambiente en el cual se encuentra rodeado, por lo que los hábitos de comunicación cambian, ya que el lugar o las

habilidades con las que cuenta la persona necesitara de estas y cómo será su desenvolvimiento, así también no todos los individuos conocen el repertorio de habilidades sociales pero éstas se desarrollan de acuerdo al crecimiento de la persona y conforme a los lugares en los cuales se encuentra es que se podrán obtener más herramientas que les permitan una mejor calidad de vida y un desenvolvimiento social, el sujeto tiene que tener en cuenta que estas ayudan a alcanzar los objetivos, el poder expresarse, identificar las necesidades y así también los sentimientos de las otras personas.

Rodríguez (2013) en el artículo titulado Habilidades sociales en los adolescentes que aparece en página de internet titulado Educa y aprende publicado el 11 de noviembre, indica que en la adolescencia las habilidades sociales se convierte en una parte fundamental ya que es durante esta etapa que los jóvenes de ambos sexos desarrollan su personalidad y es cuando tienen un alejamiento del núcleo familiar para poder ser ellos mismos, es el momento en que las amistades comienzan a tener un mayor significado; el que los jóvenes cuenten con las capacidades sociales va ayudar a su bienestar y en el momento que estas sean utilizadas como soporte para llegar a desenvolverse como adulto en el contexto social, pero si estas faltan o si existiera un reducido desarrollo de habilidades sociales, puede llegar a ser doloroso para los individuos, estas podrían llegar a afectar en varias áreas de la vida.

Urbina (2013) en la tesis titulada Habilidades sociales en adolescentes que practicaron juegos tradicionales guatemaltecos durante su niñez, cuyo objetivo era conocer las habilidades sociales en adolescentes que practicaron en su niñez juegos tradicionales guatemaltecos, para el estudio utilizó una muestra de ambos sexos de 25 jóvenes entre 15 a 18 años de edad, a quienes aplicó la escala de habilidades sociales (EHS). El diseño de investigación es descriptivo de tipo cuantitativo. El estudio concluyó que practicar juegos tradicionales guatemaltecos contribuye al desarrollo de habilidades sociales: iniciar interacciones positivas, decir no, cortar interacciones y su principal recomendación fue que se realizarán talleres a los docentes y para la comunidad sobre la importancia que tienen las habilidades sociales para el desarrollo de la persona y que juegos tradicionales se llegan a relacionar esta con el fin de proporcionarles un facilitador de aprendizajes de valores culturales para la población juvenil.

Monzón (2014) en la tesis titulada *Habilidades sociales en adolescentes institucionalizados entre 14 y 17 años de edad* cuyo objetivo fue el determinar cuáles son las habilidades sociales que tienen los jóvenes, el estudio conto con una muestra que fue integrada por 60 jóvenes del Hogar San Gabriel que se encuentra en San José Pínula. Para determinar la variable habilidades sociales, utilizó el cuestionario de habilidades en el aprendizaje estructurado, el diseño de investigación fue descriptiva. De acuerdo a los resultados que se obtuvieron en el presente estudio, se concluye que los adolescentes muestran cierto deterioro en las distintas habilidades sociales y se logra recomendar que el programa de habilidades sociales se implemente en grupos para poder tener un mejor control del desarrollo del mismo.

Boche (2016) en la tesis titulada *Niveles de asertividad en habilidades sociales en bachilleres en educación del instituto normal para señoritas Olimpia Leal*, el objetivo general fue identificar los niveles de asertividad en habilidades sociales que manejan estudiantes de último año de bachillerato en ciencias y letras en educación del Instituto normal para señoritas Olimpia Leal que se encuentra en la Antigua Guatemala, el estudio tuvo una muestra de 30 estudiantes entre las edades de 17 a 19 años cuya característica fue que cursaban el último año de bachillerato, se utilizó como instrumento para medir los niveles de asertividad en habilidades sociales, la escala de habilidades sociales (EHS) por lo que se concluye que hay existencia de déficit en las relaciones interpersonales en las estudiantes debido a que se encuentran aún en la etapa de la adolescencia en la cual aún hay un proceso del desarrollo de las habilidades sociales y una de las recomendaciones fue que se tendría que impartir talleres con técnicas sobre la asertividad en habilidades sociales.

Aguilar (2017) en la tesis titulada *Correlación entre habilidades sociales y adicción a internet en adolescentes de secundaria de un colegio privado ubicado en el municipio de San José Pínula, Guatemala*, que tuvo como objetivo general establecer si existe correlación entre habilidades sociales y adicción a internet en adolescentes, contó con una muestra de 161 adolescentes entre las edades de 13 a 19 años cuya característica fue que tuvieran acceso ilimitado al internet en el territorio del municipio de San José Pínula, utilizó como instrumentos la escala de habilidades sociales y escala de adicción a internet de Lima (EAIL), en esta investigación se concluye que hay correlación entre las variables de estudio y su

principal recomendación fue dar información sobre los tipos de adicción que existen y el desarrollo de las habilidades sociales de los jóvenes estudiantes.

Los estudios antes citados pudieron evidenciar que la ansiedad que manejan las personas puede ser significativa en la vida, por lo que puede repercutir en algunas áreas de la vida, como también están las habilidades sociales que cada persona tiene y con las que cuenta en el momento de estar en una conversación o reunión, los estudios anteriormente mencionados son investigaciones que se han realizado para encontrar respuestas de como la ansiedad afecta a las personas como también las habilidades sociales se pueden ver afectadas por algunos otros factores.

1.1 Ansiedad

1.1.1 Definición

Consuegra (2009) define ansiedad como una respuesta de pelea o huida la cual nombra así ya que la reacción se dirige a la incapacidad de enfrentarse a situaciones amenazantes, esta puede llegar a aparecer en el momento que el individuo perciba una advertencia de peligro, sea esta real o algunas veces sea condicionado por experiencias previas, como también el miedo que puede tener de lo que suceda a futuro; algunos de los síntomas que llega a experimentar el sujeto al tener ansiedad pueden ser tensión muscular, sequedad de la boca, sudoración, mareo y dificultad para respirar.

Egg (2016) define ansiedad como un estado de alerta excesivo por una circunstancia de peligro no identificado que produce una perturbación del sistema nervioso, existe en esta un conjunto de sentimientos de angustia, miedo y aprensión de peligros o amenazas sin fundamento que se suele diferenciar entre el estado de ansiedad que es momentáneo y que puede experimentar cualquier individuo y la ansiedad riesgo es en el momento que el sujeto vive una tensión entre el ahora y lo que puede suceder; esta última suele surgir de la incapacidad de vivir con atención el presente, la ansiedad genera un aumento de la tensión muscular y en ocasiones dificultades de concentrarse.

1.1.2 Síntomas de la ansiedad

Rodríguez (2008) menciona que la respuesta de la ansiedad puede llegar a convertirse en diversos trastornos psicológicos, los cuales siempre presentan ciertos comportamientos comunes que en algunas ocasiones no se le toma mayor importancia, por lo que estos vendrían seguidos de signos y síntomas que pueden afectar al sujeto, estos se pueden manifestar generalmente, como una sensación de inquietud, pero en el momento que estos puedan tener una mayor intensidad y duración, estos pueden llegar a producir en la persona un desagradable malestar a los sistemas de respuesta del individuo; por otro lado existe una distinción en los síntomas los cuales se dividen en tres los cuales son: psicofisiológico, cognitivo y motor cada uno de estos contiene características importantes, las cuales a continuación se explican.

- **Síntomas Psicofisiológicos:** se encuentran formados por los nervios, algunos síntomas son cefaleas, desorientación, desmayo, alteraciones visuales, pérdida de memoria, el sistema autónomo simpático en el cual se puede hallar ciertas características como percepción de calor, sudoración, sequedad bucal, escalofríos; como síntomas cardiovasculares se encuentra la taquicardia, pulsaciones, hipertensión arterial, ya en el sistema respiratorio se pueden presentar dificultades para respirar, respiración acelerada e hiperventilación, en el sistema digestivo se pueden tener dificultades al tragar, dolor, vómitos y estreñimiento; en el sistema genitourinario: alteraciones menstruales, reducción del deseo sexual y disfunción eréctil.
- **Síntomas cognitivos:** en estos se puede encontrar más frecuentemente la preocupación, esta misma puede dividirse en injustificada, intensa y constante; el miedo o temor injustificado, aprensión generalizada, sucesos catalogados como amenazantes, distorsiones del pensamiento, reducción del rendimiento en los procesos mentales, como atención, concentración, aprendizaje y memoria así como también se llega a ver dificultad en la toma de decisiones, pérdida de la confianza en la persona, sentimientos de inferioridad o incapacidad.
- **Síntomas motores:** entre estos se encuentran el enlentecimiento motor, torpeza del movimiento, inquietud, hiperactividad, movimientos continuos, reacción de sobresalto,

como también la irritabilidad, poca tolerancia a la frustración, agresividad, farfullero y dificultades en la comunicación verbal, así pues, se encuentran los trastornos del sueño, conductas sistemáticas, planificadas de evitación y retraimiento de socialización.

Rodríguez (2008) indica que existe una gama de signos y síntomas de la ansiedad perjudica de manera significativa a cada persona, así también es importante que se busque la ayuda necesaria ya que los síntomas pueden afectar significativamente, así pues se debe recibir un tratamiento apropiado, ya que podrían llegar a convertirse en las diferentes manifestaciones clínicas de los trastornos de ansiedad, además, de que en pocas ocasiones, estos se alternan con otros motivos de consulta, si los síntomas y signos de la ansiedad se presenta de modo frecuente se puede llegar a confundir con los trastornos del estado de ánimo, por abuso de sustancias, alimentarios, relacionados con sustancias y de síntomas somáticos.

1.1.3 Ansiedad adaptativa y patológica

Rodríguez (2008) establece que la oposición de activación que forma parte de la ansiedad en el momento que se da una respuesta adaptativa y se cumple el cometido, la ansiedad a lo largo del desarrollo, por lo que forma parte de un complemento del repertorio psicofisiológico y conductual, esta labor no es otra que la de actuar como mecanismo de alerta, disposición y defensa frente al peligro, es decir se trata de un movimiento que prepara o activa al organismo para dar una respuesta y solución a las exigencias de la situación que se cataloga como peligrosa. En este sentido sé destaca que la ansiedad por sí, no llega a hacer una reacción negativa o específicamente patológica, sino todo lo contrario cumple una función fundamental para la supervivencia del ser humano, como mecanismo específico de alerta y adecuación ante posibles peligros, amenazas o exigencias ambientales; pero la ansiedad puede llegar a transformarse en una reacción des adaptativa y convertirse en un trastorno psicológico.

Otro punto es la vertiente patológica de una respuesta natural, para que esto se produzca, la reacción de ansiedad debe contar con las siguientes características: desproporcionada o injustificada a estímulos continuos, se sale del control voluntario del individuo afectado, carácter fuerte y cambiante, incomodidad, malestar significativo, aparece de forma negativa en la vida del ser humano en múltiples ámbitos, esta reacción de ansiedad en vez de cumplir su

principal función pasa a bloquear la solución de las exigencias ambientales; de este modo, la respuesta de activación perdería su valor adaptativo, se transforma a actividades cotidianas que la desencadenan en causas de terror y pánico e incluso se pasan a otras situaciones que inicialmente no están asociadas a alguna respuesta, además, este tipo de reacción afecta significativamente el bienestar personal y la calidad de vida del individuo afectado, tanto en el ámbito personal, familiar, social o laboral.

Tabla Núm1

Diferencias entre Ansiedad Adaptativa y Ansiedad Patológica

	Ansiedad adaptativa	Ansiedad patológica
Análisis Topográfico	Frecuencia ocasional. Intensidad leve/media Duración limitada Reacción esperable y común	Frecuencia recurrente. Intensidad elevada. Duración prolongada
Origen	Situaciones objetivas de amenaza, desafío o peligro potencial. Es de aparición casi inmediata. Es un peligro instantáneo	Situaciones donde el peligro es sobrevalorado o injustificado.
Consecuencias	Interferencia leve o moderada en las actividades cotidianas. El rendimiento de la persona no queda afectado significativamente.	Interferencia grave y significativa en las actividades cotidianas. Se mantiene después de que el peligro ha desaparecido. Interfiere en el funcionamiento adaptativo del individuo.

Fuente: Rodríguez (2008) ansiedad y sobre activación. p. 25

1.1.4 Ansiedad en adolescencia

Soutullo y Mardomingo (2010) indican que los síntomas de la ansiedad varían con la edad y con el desarrollo cognoscitivo y emocional del individuo, por otro lado la ansiedad en las relaciones sociales es una característica de la adolescencia en esta etapa es en la que principalmente se encuentra la fobia social; por lo tanto la ansiedad dependerá de las características personales del individuo algunas de ellas son las experiencias, educación y el contexto en el cual se mueve al mismo tiempo las características temperamentales y la educación aprendida influyen en como la ansiedad se llegue a manifestar en la conducta. La incidencia y presencia de los trastornos de ansiedad en niños y adolescentes aún no están específicamente establecidas, no obstante, estos trastornos son los que más frecuentemente se encuentran presentes en la adolescencia arriba de las presiones y los trastornos de la conducta, lo cual especifica un alto nivel de importancia.

Soutullo y Mardomingo (como se citó en Castello 2004) “Los trastornos de ansiedad son una de las patologías más frecuentes en la infancia y adolescencia, presentan unas tasas de prevalencia en torno al 10-20% de la población”.

1.1.5 Tratamiento de la ansiedad

Es importante que las personas que padecen de ansiedad lleven un proceso terapéutico el mismo dependerá de lo que el psicólogo determine, es él quien decidirá cuál es el tratamiento más adecuado para el caso específico, sea terapia cognitiva, grupos de apoyo o lo que será conveniente para el tipo de caso. Además, este proporcionará los recursos que se necesitaran para lograr combatir los episodios de ansiedad igualmente enseñará algunas técnicas para manejar la ansiedad. La función principal del tratamiento de la ansiedad es el lograr controlarla para que no perjudique la vida del sujeto, a continuación se presentan técnicas aplicables para este padecimiento.

- La relajación muscular

Moreno y Martín (2010) establecen que existe una relación importante entre los músculos del cuerpo humano y la tensión emocional que hay en un individuo que sufre crisis de ansiedad, se debe haber una muy buena conexión en el sistema de alarma que representa la ansiedad y los

músculos de las piernas, sobre todo si se tiene que salir a la carrera ante la existencia de un peligro, en consecuencia al momento de estar preocupados o el anticipar peligros ya sean reales o ficticios, el cuerpo se llega a cargar de tensión muscular de forma automática, así mismo la preocupación constante se llega a transformar en estrés y en el resto de los síntomas físicos de la ansiedad, de la misma manera el aprender y a darse cuenta que con la tensión muscular se llegan a relajar los músculos a voluntad, por lo que mediante este tipo de relajación es posible disminuir o eliminar los síntomas físicos de la ansiedad.

Existen partes del cuerpo que se encuentran entrelazadas en los diferentes modos de relajación muscular en la cual existen grupos musculares estos son: mano, antebrazo dominante y no dominante, bíceps dominante y no dominante, frente, parte superior de las mejillas y nariz, parte inferior de las mejillas y mandíbulas, cuello y garganta, pecho, hombros y parte superior de la espalda, parte abdominal, muslo dominante y el no dominante, pantorrillas dominante y no dominante, pie dominante y no dominante.

Como consiguiente el enseñar la manera adecuada para llevar a practicar esta parte de la técnica se tiene que tomar en cuenta la participación del sujeto para que pueda llevarse a cabo el ejercicio de una manera adecuada a continuación se le tiene que guiar en cada paso los cuales son.

- Apretar el puño, reducir a menor tamaño la mano, muñeca y antebrazo.
- Contraer el bíceps y empujar el codo contra el respaldo del sillón o contra el colchón.
- Frente: elevar las cejas o arrugar la frente.
- Parte superior cara y nariz arrugar la nariz y los labios.
- Parte inferior de la cara y mandíbulas apretar los dientes y hacer una sonrisa forzada e impulsar la comisura de los labios hacia afuera.

Se prosigue con el pecho y garganta en esta se debe de empujar la barbilla hacia abajo como si quisiera que tocara el pecho, pero al mismo tiempo hacer fuerza para que no lo consiga, es decir, contraponer los músculos frontales y posteriores del cuello, se continua con los hombros y espalda a la vez que inspira arquea la espalda como si quisiera unir los omoplatos entre sí,

prosiga con el abdomen colocar el estómago duro y tenso, como si quisiera contrarrestar un fuerte golpe y para finalizar las piernas colocar la pierna estirada y subirla hacia arriba 20 centímetros, se tensa y con fuerza como si tuviera un peso en el pie, que debiera sujetar a una altura de 20 centímetros, para relajar soltar la pierna y que caiga con el peso.

- Respiración diafragmática

Moreno (2008) indica que la respiración toma un papel importante en la ansiedad, por otro lado, los seres humanos no siempre se respira el volumen de oxígeno que se necesita es por eso que la respiración es el mecanismo que gestiona el tomar el oxígeno del ambiente y mandarlo a los pulmones. Generalmente, en el momento que el sujeto se encuentra ansioso, la respiración es rápida y superficial así mismo en el tiempo que se está tranquilo, la respiración es abdominal, suave y pausada, el proceso de poder desarrollar una respiración apropiada se debe de tomar la cantidad apropiada de oxígeno y no exhalar demasiado rápido, una manera para conseguir el desarrollar la respiración no es sencilla, porque es necesario el reaprender para lograr la meta, por ello es necesario no hacer bostezos y suspiros, ya que estas prácticas podrían hacer descender demasiado rápidamente el nivel de oxígeno.

El primer paso para lograr una respiración adecuada se tiene que tomar unos minutos al día para concentrarse en cómo se respira, puede que inicialmente no se pueda controlar la respiración, ni el poder llegar hacerla más lenta así es que lo mejor es que se principie con la atención en la forma de cómo se respira, por lo tanto se hace durante unos diez minutos en unas dos veces al día, debido a la cual el concentrarse y contar las inspiraciones, por ello con cada expiración, piensa y repite una palabra que sea tranquilizante, por ejemplo “tranquilo” o “pausado”.

Tabla Núm. 2
Técnicas de relajación

Técnicas	Descripción
Terapia cognitivo-conductual	Se enfoca en modificar los pensamientos automáticos y cogniciones que se encuentran distorsionadas las cuales están relacionadas con los síntomas de la ansiedad, este habitualmente incluye un enfoque psicoeducativo y de igual manera técnicas para manejar los síntomas, exposición y reestructuración cognitiva.
Musicoterapia	Esta tiene efectos positivos sobre diferentes partes del cuerpo, favorece así la calma y la relajación por lo que la música relajante como también la barroca logra que se alcance la relajación física como psíquica, el objetivo principal de esta técnica es lograr un equilibrio integral.
Auto-instrucciones	Estos son mensajes que son dirigidos por la persona hacia sí mismo para llegar a enfrentar los ataques de pánico, por lo que es una técnica superficial la cual no es suficiente solo para vencer el obstáculo, sin embargo, es de ayuda para controlar la ansiedad anticipada, por otro lado, también es una técnica de complemento para la modificación de pensamientos.
Yoga	Esta técnica funciona como calmante el cual ayuda a relajar a la persona, esta conlleva de ejercicio físico fuerte como también el que aprenda a respirar mejor e incluso ayuda a que las personas puedan tener una mejor socialización.

Fuente: Elaboración propia (2017).

1.1.6 Trastornos más de frecuentes de ansiedad

Rodríguez. (2008) indica que estos trastornos se caracterizan por tener a la ansiedad o el miedo como componentes principales del dolor humano, cada trastorno se refiere a un grupo característico de síntomas y sensaciones que suelen mostrarse en la persona, estos son denominados por psicólogos como un síndrome clínico, así también se encuentran los principales trastornos de ansiedad los cuales son: trastorno de pánico, agorafobia, fobia social,

fobias específicas, trastorno obsesivo-compulsivo, trastorno por estrés agudo, trastorno por estrés postraumático, trastorno de ansiedad generalizada, por lo que se tiene que tomar en cuenta que estos deben de tener alguna causa del porque se ha manifestado.

Suarez, Hidalgo, Aguirre y Cruz (2013) indican que la ansiedad puede ser adquirida o aprendida a consecuencia de una experiencia en particular, para ellos hay dos causas principales para la aparición de ansiedad en los adolescentes los cuales son.

- **Genéticos:** son aquellos en los que existe una predisposición a que se pueda dar un trastorno, es importante que se tome en cuenta el temperamento del joven ya que esta refleja propensión hereditaria.
- **Ambientales:** aquí se deben incluir las vivencias que son estresantes para el sujeto, los cuales son factores precipitantes de un trastorno de ansiedad pueden ser: el tipo de educación que se dio en la niñez, la relación que existe entre la ansiedad materna como es la sobreprotección hacia los hijos y como consecuencia se da la ansiedad por parte de ellos, enfermedades, la muerte de un amigo o familiar, temor, preocupación, problemas familiares, ataques o experiencias sexuales, situaciones de peligro ya sea esta real o imaginaria.

Tabla Núm. 3
Trastornos de ansiedad

Trastorno	Características
Trastorno de pánico	Presencia de ataques de pánico inesperados recurrentes. Al menos uno de ellos va seguido durante un mínimo de un mes; inquietud o preocupación persistente pueden volver nuevas crisis o consecuencias, y/o por un cambio fundamental y des adaptativo en el comportamiento que se relacione con las crisis de angustia.
	Miedo o ansiedad intensa acerca de dos (o más) de las cinco situaciones siguientes: uso de transporte en público, estar en espacios

Agorafobia	<p>abiertos, sitios cerrados, hacer fila o estar en multitud y salir fuera de casa solo.</p> <p>Las situaciones agorafóbicas se evitan constantemente, las que requieren la presencia de un acompañante o se resisten con miedo o ansiedad intensa como también si existe otra afección médica, el miedo, la ansiedad o la evitación es claramente excesiva.</p>
Fobia social	<p>Ataques de pánico imprevistos repetidos como también los ataques de pánico imprevistos recurrentes el miedo o la ansiedad son desproporcionados a la amenaza, este no se describe mejor por los síntomas de otro trastorno mental, como lo puede ser el trastorno de pánico, el trastorno dismórfico corporal o un trastorno del espectro del autismo, que puede ser real planteada por la situación social y al contexto sociocultural.</p>
Fobias específicas	<p>El objeto o la situación fóbica se evita o resiste precipitadamente con miedo o ansiedad intensa como también causa malestar clínicamente importante o un deterioro en lo social, laboral u otras áreas importantes del funcionamiento.</p> <p>Especificaciones en función del estímulo fóbico en los que se encuentran: animal, entorno natural, sangre-inyección- herida, situacional y otras.</p>
Trastorno de ansiedad generalizada	<p>Ansiedad y preocupación excesiva, la que perdura durante más días de los que ha estado desaparecido durante un mínimo de seis meses, en relación con diversos sucesos o actividades por otro lado al individuo le es difícil controlar la preocupación.</p>

Fuente: Elaboración propia. (2017).

Objetivamente cualquier malestar de ansiedad se puede agregar en alguno de los apartados precedentes, si bien a veces, los síntomas que llegan aparecer no alcanzan la gravedad, la frecuencia o la repercusión en la vida social, laboral o personal como para justificar un

diagnóstico preciso de trastorno de ansiedad, por otro lado en otros casos, las reacciones de ansiedad se deben a eventos estresantes, como por ejemplo una separación de madre e hijo o un despido laboral, que crean una dificultad estipulada para desarrollar en la vida diaria; por lo que no alcanza a llenar los criterios para ser un trastorno de ansiedad. Así también se puede presentar que los síntomas de ansiedad son provocados por enfermedades físicas o por el consumo de medicamentos, drogas o sustancias para reducir de peso. En estos casos puede que exista un trastorno de ansiedad o no, dependerá de cada individuo y de las circunstancias que puedan llegar a presentarse.

1.2 Habilidades sociales

1.2.1 Definición

Roca (2014) define habilidades sociales como un conjunto de hábitos en la conducta, pensamientos y emociones, que permiten a los seres humanos comunicarse ya sea de forma verbal o no verbal, de una manera que le sea eficaz y adecuada, por lo que en el momento de poder mantener o tener las relaciones interpersonales, como el sentirse bien y obtener lo que se desea el individuo contara ya entonces con un repertorio de habilidades para poder sociabilizar.

Peñañiel y Serrano (2010) indica que en el momento que se habla de habilidad se tiene que considerar el lugar, no ciertas capacidades necesarias para poder ejecutarlas, al hablar de habilidades sociales se hace referencia a todas las capacidades relacionadas con las conductas sociales y en las variadas manifestaciones; por lo que el termino de habilidad se utiliza para especificar un grupo de comportamientos adquiridos y aprendidos y no a un rasgo de personalidad, sino un grupo de respuestas asociadas a determinar los tipos de incentivos que se adquieren a través de procesos de enseñanza; por lo que frecuentemente, estas son valoradas como una agrupación de comportamientos interpersonales complejos, en el momento que estas son apropiadas y como consiguiente se tiene el resultado con una mayor gratificación personal e interpersonal, tanto a corto como a largo plazo. Por lo tanto, las habilidades sociales se refieren a las conductas o destrezas sociales precisas, requeridas para ejecutar de manera adecuada una tarea de índole interpersonal, por lo tanto, se da a entender que las habilidades

sociales son un conjunto de conductas interpersonales específicas que se ponen en práctica en el momento que se interactúa con otras personas.

1.2.2 Origen y desarrollo de las habilidades sociales

Pérez (2009) indica que la habilidad social tiene sus orígenes en varios estudios que en su momento no han sido reconocidos lo suficientemente, por lo tanto los primeros intentos de la escala de habilidad social surgen de diversos estudios realizados con niños por Jack, Williams, Page, Murphy, Newcomb y Thompson, los autores mencionados estudiaron diversos aspectos de la conducta social en niños, aspectos que en la actualidad se podría considerar dentro del área de las habilidades sociales, por lo que en el tiempo que se encontraban los inicios de la escala de habilidad social estos se han descartado durante bastante tiempo y por lo que no son reconocidos como antiguos antecedentes de la propia corriente en sí.

Uno de los primeros movimientos y el más importante es la terapia de reflejos condicionados que al mismo tiempo este a influido por las investigaciones de Pavlov sobre la actividad nerviosa superior; los primeros años de la década de los setenta, el progreso de campo de las habilidades sociales (HHSS) había crecido por lo que se crearon programas de preparación para disminuir el déficit en habilidades sociales, por lo que las estas forman parte de los cimientos históricos del concepto de habilidad dirigido a la manera de interacción de hombre-hombre.

1.2.3 Clases de habilidades sociales

Peñafiel y Serrano (2010) indican que para ellos existen tres clases de habilidades sociales y que cada una cuenta con ciertos elementos que permiten el poder clasificar según las destrezas que se desarrollen en cada uno estos son.

- a) Cognitiva: son aquellas habilidades en las que influyen aspectos psicológicos los cuales tiene una relación con el pensar, por otro lado, también se puede encontrar con la capacidad de análisis al enfrentar la influencia de otras personas y de los medios de comunicación que existen en la actualidad, así pues con el análisis que existe sobre las creencias y normas de la sociedad a la que pertenece, por último contar con la capacidad de clarificar y autoevaluar los valores, algunos ejemplos: identificación de gustos, preferencias y

exigencias de la persona en sí misma como también la habilidad de solucionar conflictos mediante el pensar.

- b) Emocional: son todas aquellas habilidades en las que están comprometidas las expresiones y demostración hacia otros individuos, así pues, se tiene en cuenta que la manera en cómo se manejan las emociones frente a cada situación en la cual se pueda presentar en el ambiente que se encuentra rodeado, por lo que se tiene presente que dentro de esta clase de habilidad social existen diferentes emociones como la ira, alegría, tristeza, enojo, repugnancia y vergüenza, en concreto son todas aquellas que tienen una relación con el sentir como también el individuo tiene la capacidad de evaluar la intensidad de los sentimientos, el control de impulsos y el poder diferenciar entre los sentimientos y las acciones.
- c) Instrumental: se refiere específicamente a aquellas habilidades que solamente tienen una utilidad las cuales están relacionadas con el actuar, en los diferentes ambientes en que se maneja el sujeto sino el cómo modera su comportamiento ante situaciones que pueden ser de la vida cotidiana como algo inesperado algunos casos pueden ser: la conducta verbal es el mantener una conversación y el cómo iniciarla, por otra parte la conducta no verbal se centra en la postura de la persona, los gestos y con el tono de voz a emplear.

1.2.4 Componentes conductuales

Caballo (2007) indica que existen dos tipos de elementos conductual y cognitivo, cada uno cuenta con componentes específicos propios, sin embargo, menciona que todavía se tiene que investigar a un más sobre los elementos cognitivos al igual que con los conductuales. Los elementos de las habilidades conductuales se encuentran separados en tres componentes que a continuación se enlistan.

- a) Componentes no verbales: entre los que se encuentran la mirada en casi la mayoría de las interacciones de las personas se encuentra involucrada, las miradas reciprocas simultáneamente la cantidad o manera de la mirada transmite actitudes interpersonales, desde otro punto de vista, puede indicar sentimientos que se encuentran presentes ya sea

de una forma de hostilidad, amistosa, timidez, superioridad, irritabilidad, alegría, tristeza y terror, la sonrisa es una máscara comúnmente utilizada para anular emociones consideradas negativas, esta misma llega a actuar como lo opuesto de las emociones pesimistas como el temor, enojo, irritabilidad y pena; paralelamente la sonrisa se coloca como una máscara la cual es parte de los saludos cotidianos y se suele utilizar en su mayoría en las interacciones sociales.

Los gestos son una acción que manda un estímulo visual a un observador, por lo tanto, para que un gesto se pueda convertir en un acto debe de ser observado por otro sujeto y este tiene que transmitir un mensaje o información; al mismo tiempo se tiene que tener en cuenta que algunos gestos son específicamente culturales tienen un significado aceptable específicamente de la cultura, por ello estos se pueden utilizar para una gran gama de propósitos para el ser humano; desde otro ángulo la expresión facial, puede indicar que todas las personas aceptan que conocer las emociones es de suma importancia para el bienestar personal, las relaciones íntimas y para éxito en muchas profesiones simultáneamente también existe evidencia de que el rostro es el principal sistema de señales para expresar emociones además de ser el área que tiene más importancia y compleja de la comunicación verbal.

Caballo (2007) indica que existen tres tipos de posturas las cuales son las siguientes. De pie; sentado, agachado o arrodillado y acostado, por ello cada una puede ser dividida pero dependerá la manera que pueda llevarse a cabo; por otra parte se puede mencionar la orientación corporal esta es la dirección en que los hombros y piernas de una persona se encamina o se desvía con quien tiene una comunicación paralelamente la misma señala un estatus o el interés de otra persona, en cambio en el momento que hay una orientación directa esta se encuentra ligada con una actitud eficiente.

Los movimientos de cabeza pueden llegar a tener un significado de las cosas totalmente distinta dependerán de la cultura y estas con el tiempo se aprenderán, así como también el asentir con la cabeza forma parte significativa de las relaciones o interacción de los seres humanos los cuales se puede interpretar como acuerdo, aceptación, que otro sujeto pueda hablar y el agradecer, es así como esta se encuentra en todas las culturas existentes, así

también se tiene que tener en cuenta los movimiento de las piernas ya que en ella existe poca presión para que la persona pueda tener un control predeterminado en cuestión del movimiento de estas por lo que además dan señales sobre el estado de ánimo; así como también las piernas pueden expresar acciones que estén en conflicto con la rectitud de la parte superior del cuerpo.

Contacto físico este mismo es de suma importancia con el contacto de las personas a nivel social, es una parte fundamental de la comunicación, esta misma es el inicio a la intimidad y perdura como la unión entre los seres humanos además de que indica la cercanía y solidaridad así pues se toma en cuenta que tanto hombre como mujer tienen distintas conductas al momento de tener contacto físico con otra persona ya sea esta de su mismo sexo y en esta se tiene que tomar en cuenta la cultura y contexto.

b) Componentes paralingüísticos: la latencia es el intermedio que existe del silencio entre la finalización de una oración por un sujeto y el comienzo de otra por el otro sujeto, esta tiene un vínculo con la habilidad social por otra parte está también el volumen, esta es la función más básica la cual consiste en que un mensaje llegue a su receptor, se tiene que tomar en cuenta el nivel de volumen con el que es enviado, ya que este puede indicar el estado de ánimo del individuo por lo cual debe tener como persuasión el hablar con un volumen de voz moderado este indica agrado y actividad; como también se puede encontrar el timbre este es la condición vocal o eco de la voz trabajada principalmente como producto de la forma de las cavidades orales además se tiene que tener presente que las personas se llegan a diferenciar en esas cualidades, así pues, algunos individuos poseen voces muy finas, nasales, por otro lado la voz puede ser resonante, a los sujetos.

Caballo (2007) indica que el tono y la inflexión son de utilidad para comunicar sentimientos y emociones, acto seguido se llega a pensar que el mensaje se podría emitir con tan solo una frase que se modifica el tono y así se puede informar esperanza, felicidad, sarcasmo, enojo, tristeza, excitación o indiferencia esta dependerá de la intensidad con el que se utiliza el tono del que se habla; otro de los elementos que se puede hallar en este componente es la fluidez aquí se encuentran las vacilaciones, problemas en el comienzo y repeticiones, son algo común

en la conversación cotidiana, por otro lado las perturbaciones excesivas del habla por lo que causan una imagen de inseguridad, insuficiente y poco interés o ansiedad; desde otra perspectiva un elemento importante es el tiempo el cual se refiere a la duración del habla se trata en si del tiempo que una persona habla, como también es la forma apropiada el intercambio mutuo de información por lo que el convivir un momento de habla esta no solo emprende a los demás sujetos a que vean a ese individuo como alguien que es agradable, sino que llega a emitir agrado hacia otros.

Tabla Núm. 4
Componentes Lingüísticos

Estado afectivo	Volumen	Timbre	Tono	Velocidad	Inflexión
Alegría	Alto	Moderadamente brillante	Agudo	Rápida	Hacia arriba
Tristeza	Bajo	Resonante	Grave	Lenta	Hacia abajo
Impaciencia	Normal	Moderadamente brillante	Normal a moderadamente agudo	Moderadamente	Ligeramente hacia arriba
Afecto	Bajo	Resonante	Grave	Rápida	Firme y ligeramente hacia arriba
Aburrimiento	Moderado a bajo	Moderadamente resonante	Moderado a grave	Lenta	Monótona o gradualmente desfalleciente
Satisfacción	Normal	Algo resonante	Normal	Normal	Ligeramente hacia arriba
Ira	Alto	Brillante	Agudo	Rápida	Irregular hacia arriba y hacia abajo

Fuente Caballo (2007) *manual de habilidades sociales*. p. 70

c) Componentes verbales: la conversación se basa normalmente en la combinación de solución de problemas y la emisión de información, por otra parte el mantenimiento de relaciones sociales y el gozo de interacción con las personas, esta misma implica una

combinación compleja y cuidadosa controlada por señales verbales y no verbales; durante una conversación el que habla en ese momento observa a su oyente por pequeños lapsos de tiempo y mirara luego hacia otra dirección; por otro lado también se cuenta con las variables conductuales en estas se da a conocer que la conducta ocupa un lugar en un contexto físico, este en la mayoría de las veces puede tener gran influencia determinante sobre la misma por lo que existen ciertos niveles potenciales de factores como los psicológicos, socioculturales, arquitectónicos o geográficos.

1.2.5 Componentes cognitivos

Caballo (2007) establece que es aceptable la aserción de que las situaciones y los contextos tienen una intervención en los pensamientos, sentimientos y la conducta de las personas dado que estas buscan situaciones y llegan a evitar otras, por consiguiente el individuo que se encuentra afectado por las circunstancias en las que se ubica, pero la misma también afecta a lo que pasa y contribuye consecuentemente a la variabilidad en las condiciones de la situación, tanto para la persona como a los que se encuentran en el entorno, por otro lado los componentes cognitivos se divide en.

- a) Percepciones de ambientes de comunicación: en esta los sujetos se comunican en distintas ubicaciones como las clases, transporte público, parques, discotecas, instituciones u otros; por lo mismo cada lugar posee una manera particular de características que hace que se perciba o mire de una manera precisa, algunas de las maneras que se percibe llega a favorecer la comunicación específica de las primeras etapas de desarrollo de una relación.
- b) Variables cognitivas del sujeto: la impresión y la evaluación cognitiva por parte de la persona según las circunstancias, estímulos y acontecimientos repentinos están determinados por un sistema persistente, el cual se encuentra integrado a idealizaciones y concepciones del mundo, a esta también se incluye la valoración que tienen de sí mismo.

1.2.6 Componentes fisiológicos

Caballo (2007) indica que existen muy pocas investigaciones en las que se haya utilizado variables de este tema además de que debería de ser más amplio y con una mayor información

de la existente, por lo tanto, menciona los componentes que más relevancia tienen y que son mencionados en otros estudios establece que la tasa cardiaca es el principal componente fisiológico en el cual se ha centrado el estudio sobre las habilidades sociales, seguido de este también se menciona la presión sanguínea esta no se encuentra relacionada con la aserción por otro lado es un elemento fisiológico el cual es de interés en las hipótesis de investigaciones dirigidas a los sujetos que son hipertensos son menos asertivos.

El flujo sanguíneo representa la circulación de la sangre en determinados tejidos, también la circulación por las contracciones del corazón y como último componente esta la respiración este componente es importante por dos parámetros los cuales son: profundidad de la respiración y la tasa respiratoria; a pesar de que no haya mayor relevancia en estos componentes son los que se debería crear nuevas fuentes de información ya que mucha de la existen son tomadas en un ámbito del área médica y no estipuladamente en las habilidades sociales de la persona más que si tienen cierta influencia sobre el estado de cómo es que el sujeto pueda poner en práctica las mencionadas anteriormente.

1.2.7 Entrenamiento en habilidades sociales

Rosales, Alonzo, Caparros y Molina (2013) mencionan que debe de contar con ciertos elementos algunos de ellos son: instrucción verbal, diálogo y discusión esto tiene como objetivo principal el lograr una valoración de la habilidad que se ambiciona instruir a partir de su delimitación y determinación se debe saber la importancia y relevancia que estas tienen para la persona, así que en el momento que se lleve a la práctica que se necesita de la habilidad a la propia vida, actividades, personas y situaciones que suceden en la vida diaria, el sujeto contará con material y herramientas que le serán de utilidad con las que contara de ser necesario, como también está la tarea la cual consiste en que el individuo o persona tenga una práctica constante del juego, fuera del contexto de donde se ha sido el entrenamiento las habilidades sociales que se trabajan, con las instrucciones y la posterior supervisión del evaluador o terapeuta.

Pérez (2009) indica que el modelado es una de las técnicas más significativas, básica y de una utilización que ayuda extender el entrenamiento de habilidades sociales, el método de

preparación de estas implica el enseñar al sujeto un modelo que elabora de una manera adecuada aquellas conductas que se pretende enseñar en el repertorio conductual del sujeto; así pues, las funciones que se dan en el modelado comportamental en su utilidad a la enseñanza de las habilidades sociales son continuas en las cuales se puede encontrar: la obtención de nuevas habilidades sociales para la interacción social, la facilitación de conductas aprendidas, desensibilización de conductas por ansiedad, la inhibición de conductas existentes en el repertorio del sujeto, el incremento de la estimulación ambiental.

La práctica de los comportamientos tiene como objetivo que el individuo pueda ensayar sin que estas tengan una consecuencia aversiva y que se maneje la falta de dominio; pero también puede simularse en aspectos de la vida diaria en conjunto con el contexto el cual se encuentra rodeado la persona, es de importancia que exista una práctica constante de habilidades sociales para poder hacer más haya que teoría en el oportunidad que el sujeto inicia en los repertorios que son parte de una habilidad la cual es instrucción verbal, por tanto se tiene la observación de un modelado que es fundamental que se ponga en práctica la habilidad y en conducir con una mayor efectividad la interacción que se da en el desarrollo del entrenamiento, por lo cual se obtiene una mejoría en la habilidad natural que posee el individuo en el momento que tiene interacciones con otra persona.

Para que la práctica llegue a ser efectiva, ha de desarrollarse en dos formas: primero en situaciones que son simuladas y creadas fundamentalmente para ensayar y practicar acciones naturales, espontáneas y rutinarias que se aprovechan convenientemente para reforzar la habilidad social de los individuos.

Tabla Núm. 5
Modalidades de ensayo o práctica

Ensayo manifiesto	Ensayo en vivo	Se produce en el momento que la persona tiene la oportunidad de llevar a cabo la práctica las habilidades como objetivo con otras personas en una situación real.
		Se produce en el tiempo que la persona tiene

Modelado encubierto	Ensayo en situación simulada o artificial	la oportunidad de practicar las habilidades como objetivo con otros sujetos en una situación simulada. Por lo que es la práctica que tiene un mayor rango de utilización ya que permite al profesional el observar y supervisar la ejecución del comportamiento de cara a su posterior modelado.
	Se da en el momento que la persona debe de imaginarse a sí mismo ejecutar las habilidades que como objetivo ya se de en un contexto de entrenamiento o prueba y sea en la vida real.	

Fuente: Pérez (2009) *habilidades sociales*. p. 42.

Pérez. (2009) establece que la retroalimentación es la modificación de la conducta en un proceso el cual inicia a partir del análisis de los resultados, por ello esta consiste en darle información al sujeto en relación con la ejecución adecuada o no de las habilidades, necesita como objetivo que exista un ensayo conductual previo, así también es fundamental que este tipo de técnica se le pueda proveer al sujeto de manera inmediata para que sea continua la práctica conductual de las habilidades con que cuenta la persona.

Peñañiel y Serrano (2010) indican que una de técnicas de utilización en el entrenamiento de las habilidades sociales es la desensibilización sistemática, sugiere que si un estímulo provoca ansiedad se equilibra con una conducta que no encaja de ninguna manera con la ansiedad fundamentalmente esta se lograra disminuir hasta que llegue a ser extinta, en el momento que aparece el detonante de dicha reacción esta puede ser superada por el sujeto no obstante la técnica, en la que se adapta los inicios del condicionamiento clásico, se emplea considerablemente en parte de los casos en que se observa temor, ansiedad o preocupación ante un estresor por lo que generalmente, la conducta opuesta con ansiedad y que se puede utilizar con frecuencia es la relajación muscular, por lo que debe de ser empleada del mismo modo la relajación mental así pues el desarrollo de la desensibilización sistemática incluye.

- Detección de la condición de temor, angustia o intensidad que ocasiona.
- Jerarquización de las categorías de temor.
- Entrenamiento en la relajación intensa.
- Colaboración continúa de las distintas categorías de temor con la relajación hasta que se elimine de una manera considerable la angustia o ansiedad.

Por los temas anteriormente expuestos se puede deducir que la ansiedad y las habilidades sociales son elementos fundamentales ya que estas ayudan a las personas al momento de interactuar con otras, por lo que en la actualidad el nivel de ansiedad se encuentra en aumento como menciona la OMS en estadísticas actuales en 33 países de América 21% de las personas padecen de un trastorno de ansiedad, así también que las mujeres son más susceptibles a padecer la misma. Por lo que es de importancia brindar técnicas que puedan ayudar a controlar la ansiedad y que pueda ayudar a que se tenga un mejor resultado en la práctica de habilidades sociales, las cuales tienen como objetivo que la persona pueda desenvolverse de una manera eficaz al entorno social en el que se encuentra.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La ansiedad es un factor que afecta a la juventud, que puede que si se manejara de forma moderada podría ayudar a las personas a afrontar los retos que puedan estar presentes en la vida cotidiana, pero si esta no se controla de una forma adecuada puede presentar dificultades para el individuo, lo que puede llegar a afectar en la salud como en las habilidades sociales. Por ello debe de tomarse en cuenta el factor ambiente, genético y social, así como el cultural.

Las habilidades sociales son propias de cada ser humano, las personas cuentan con repertorios de comportamientos que adquieren conforme el desarrollo y el contexto en el que se desenvuelven estas mismas ayudan a contribuir de forma decisiva para lograr alcanzar resultados satisfactorios en las relaciones interpersonales; como una serie de dificultades que en ocasiones pueden aparecer en el momento de las relaciones sociales, a estas se les denomina déficits en habilidades sociales lo que repercute en la persona con dificultades para sentirse satisfecho en las actividades que realice o en la interacción con otros; por otra parte se tiene que tomar en cuenta que en la actualidad existe un incremento en el nivel de ansiedad que los adolescentes pueden llegar a manejar, como también se puede presentar dificultades en las habilidades sociales con las que cuenta cada persona.

Guatemala no se encuentra exento de que en la población exista un aumento de ansiedad en jóvenes estudiantes, esta misma puede perjudicar el desarrollo de las habilidades sociales y para la integración de un grupo de amistades, por lo general la ansiedad no es un tema que se aborde dentro de las múltiples comunidades que existen y puede llegar confundirse con una enfermedad fisiológica y no como una psicopatológica, de manera que desde una perspectiva psicológica, esta es una problemática a la que se le debe dar la atención pertinente, puesto que podrían aparecer complicaciones serias en la población juvenil y llegar a existir poca habilidad para desenvolverse de una manera adecuada en la sociedad. Es así como Quetzaltenango y su población no se encuentra exenta a esta situación puesto que en los centros educativos del área, los jóvenes llegan a manejar ansiedad.

Lo que se quiere lograr con la investigación es determinar los niveles de ansiedad y las habilidades sociales que tienen los estudiantes y así aportar soluciones a la problemática a tratar, por lo que lleva a la pregunta siguiente ¿Cuál es el nivel de ansiedad y habilidades sociales que tienen los estudiantes de sexto perito contador sección b jornada diurna en la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de Occidente, de la cabecera departamental de Quetzaltenango?

2.1 Objetivos

2.1.1. Objetivo general

Determinar el nivel de ansiedad y habilidades sociales que tienen los estudiantes de sexto perito contador sección “b” jornada diurna en la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de Occidente, de la cabecera departamental de Quetzaltenango.

2.1.2 Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de ansiedad estado y rasgo en los estudiantes de sexto perito contador sección b.
- Identificar el nivel de habilidades sociales de los sujetos de la unidad de análisis.
- Identificar las habilidades que tienen más desarrolladas los estudiantes de la escuela nacional de ciencias comerciales de occidente.
- Establecer el nivel más alto entre ansiedad estado y rasgo, en los sujetos evaluados.
- Proponer un programa para que el centro educativo cuente con herramientas para el manejo de ansiedad y habilidades sociales de los estudiantes.

2.2 Variables o elementos de estudio

- Ansiedad
- Habilidades sociales

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudio

Ansiedad

Cano (2011) define que ansiedad es algo natural que forma parte de las reacciones que los mismos seres humanos utilizan ante la amenaza de un resultado negativo o incierto, por lo que al existir este tipo de reacciones, se llegan a aparecer diferentes problemáticas de la vida cotidiana de las personas ya sea que esta se presente en situaciones sociales o ante cualquier desafío que resulte llegue a resultar amenazante para la persona.

Habilidades sociales

Roca (2014) define habilidades sociales como un conjunto de hábitos que forman parte de la conducta, pensamientos y emociones, que permiten a las personas comunicarse ya sea de una forma verbal o no verbal, de una manera que le sea eficaz y adecuada, en el momento de poder mantener o tener las relaciones interpersonales, el sentirse bien y obtener lo que se desea de esta el individuo contara ya entonces con un repertorio de habilidades para poder sociabilizar con las personas que se encuentran en su entorno o en las áreas en las que se desarrolla.

2.3.2 Definición operacional de las variables o elementos de estudio

Las variables de estudio se operacionalizaron a través de dos instrumentos de medición, para la variable ansiedad se utilizará el test psicométrico STAI-82 el cual mide la ansiedad rasgo y estado la aplicación es de forma individual; para adolescentes y adultos, el tiempo de duración es de 15 a 20 minutos aproximadamente para llevar a cabo la aplicación, la calificación de la prueba se utiliza una plantilla la cual se encuentra con perforaciones en el que indica que columna pertenece ansiedad rasgo o estado los cuales encajan con el número de contestación y el lado izquierdo se encuentran la puntuación de la respuesta señalada.

Para la variable habilidades sociales se utilizó el test EHS este evalúa la aserción y las habilidades sociales, la aplicación puede ser individual y colectiva; para adolescentes y adultos, el tiempo de duración es de 10 a 15 minutos aproximadamente esta escala tiene como finalidad el evaluar la aserción y las habilidades sociales con las que cuenta el individuo, la

calificación se hace por medio de centiles; por otro lado la escala tiene como objetivo localizar aquellas áreas que son las más problemáticas al tener una interacción social.

2.4 Alcances y límites

La investigación se realizó en la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de Occidente ubicada en el departamento de Quetzaltenango con sesenta estudiantes que se encuentran entre las edades de dieciocho y veintiún años, a quienes se les aplicaron dos test psicométricos para medir los niveles de ansiedad rasgo y las habilidades sociales que tienen los estudiantes de dicho establecimiento. Con los resultados obtenidos se realiza una propuesta para reducir los niveles de ansiedad como actividades para el desenvolvimiento de los sujetos de estudio.

Al momento de que aplicar los instrumentos los cuales se pasaron antes por el factor tiempo ya que por daños en la infraestructura los estudiantes no asistían todos los días de la semana, como también que estos dejarían de asistir por las practicas que tenían que realizar, por lo que las pruebas se aplicaron unos de los días en que los estudiantes asistían al centro educativo como también se contó con la aprobación del director del establecimiento el cual estableció el grupo con el cual permitió trabajar y los jóvenes estudiantes realizaron las pruebas de acuerdo a las instrucciones que se les dio.

2.5 Aporte.

La ansiedad ha sido investigada desde hace mucho tiempo, porque las personas tienden a manejarla en distintas áreas de la vida, en algunas ocasiones esta puede llegar a perjudicar el desenvolvimiento de los sujetos al momento en que se relacionan con otras personas; en el mundo actual implica una época de cambios en el cual existe ritmos de vida acelerados, demanda de competencia, el entorno exige un mayor grado de autonomía, por lo que las exigencias son mayores con forme el tiempo pasa. Por otro lado, las habilidades sociales que forman parte de los seres humanos se pueden ver afectadas por la ansiedad que manejan, por lo cual es de importancia el estudio de ansiedad y habilidades sociales para que la persona cuenten con las herramientas necesarias para obtener resultados satisfactorios en las actividades que llevan a cabo.

Para la unidad de análisis es muy importante el poder identificar los niveles de ansiedad que los estudiantes manejan a razón de ello esta investigación es de suma importancia ya que aporta resultados sobre el nivel de ansiedad que puedan manejar los estudiantes, para que la institución pueda gestionar estrategias eficaces para mejorar esta situación en el contexto estudiantil.

Para la universidad Rafael Landívar y la carrera de Psicología clínica se aportara con documento científico fiable para que sirva como apoyo bibliográfico y literario sobre la temática tratada, además de aportar con una nueva perspectiva sobre la población juvenil que en la actualidad maneja un niveles de ansiedad que pueden afectar su desarrollo personal, así mismo identificar las habilidades sociales de los jóvenes, para los profesionales en el área de la psicología es importante la investigación porque de esta forma se puede apreciar una nueva perspectiva de cómo es que los jóvenes controlan su ansiedad y como es que se desenvuelve en las relaciones sociales, a razón de lo anterior es importante gestionar nuevas investigaciones sobre la temática para encontrar soluciones específicas a escala mayor para esta problemática.

La aportación que el estudio brindará a Quetzaltenango es el poder identificar las características que los adolescentes pueden presentar en algunas áreas al momento de relacionarse con otros; para que con eso el nivel social pueda empezar un cambio a escala menor y así la población estudiantil pueda tener un ambiente menos tenso y más productivo en los centros educativos de la ciudad.

Para Guatemala la importancia radica en darse cuenta que en la actualidad los jóvenes llegan a manejar ansiedad la cual afecta a la vida cotidiana; además de cómo es que los jóvenes manejan un repertorio de habilidades sociales, pero estas son según el contexto en el que viven. La investigación se realizó con un número de 60 sujetos por lo que si se tomara en cuenta a la población del país el número seria en mayor, este estudio puede ser de utilidad para brindar una nueva información.

III. METODO

3.1 Sujetos

El estudio se realizó con un grupo de estudiantes entre los 18 a 21 años de edad, que asisten a la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de Occidente jornada diurna en la cabecera departamental de Quetzaltenango, de un nivel socioeconómico medio y bajo con la característica que se encuentran en sexto periodo contador sección b. Los jóvenes ya mencionados conforman una población de 60 personas de ambos sexos y de nacionalidad guatemalteca, de procedencia diversa dentro del departamento de Quetzaltenango.

3.2 Instrumentos

La primera variable se evaluó mediante la aplicación del test psicométrico STAI-82, que fue traducción para Guatemala realizada por State Trait Anxiety Inventory de C.D. Spielberger, R.L. Gorsuch y R.E. Lushene, una de las últimas versiones castellanas de test fue por parte de F.J. Pérez Parejas, el cual indica la actualidad de este. El test puede administrarse individual y de forma grupal destinados adolescentes y adultos, en relación al tiempo en promedio se estipula que entre 15 a 20 minutos para su aplicación.

Para calificar la prueba se utiliza una plantilla perforada la cual hace coincidir cada orificio, donde se lee SE o SR, los cuales coinciden todos los orificios con el número de las posibles respuestas del protocolo, únicamente se tiene que tomar en cuenta los orificios señalados con una cruz, se lee del lado izquierdo el número de puntos asignados de la respuesta que se encuentre marcada; así pues la suma de puntos a las veinte respuestas de cada parte dos totales numéricos, la puntuación de cada escala puede ser entre un mínimo 20 puntos y un máximo de 80 puntos; el objetivo del STAI-82 es evaluar la ansiedad estado, el mismo evalúa el estado emocional transitorio en que se encuentra el sujeto, caracterizado por sentimientos subjetivos, conscientemente percibidos, de atención y aprensión y por hiperactividad del sistema nervioso autónomo por lo que la ansiedad rasgo evalúa la inclinación ansiosa, parcialmente estable la que caracteriza a los sujetos con orientación a percibir las situaciones como amenazadoras.

Para medir la segunda variable se utilizó el EHS escala de habilidades sociales la autora Elena Gismero González facultad de filosofía y letras de la universidad pontificia comillas Madrid, con la finalidad de evaluar las habilidades sociales de jóvenes estudiantes, esta escala puede aplicarse de forma individual o colectiva el ámbito de aplicación es para adolescentes y adultos, la duración es aproximadamente entre 10 a 15 minutos, la finalidad es evaluación de la aserción y las habilidades sociales.

Para calificar la escala se necesitan centiles el EHS permite diferenciar los perfiles individuales de los sujetos con una puntuación baja actúan de forma no asertiva de forma generalizada, en cambio los que obtienen una puntuación alta que se muestran con habilidades sociales en distintos contextos además de que el objetivo es detectar las áreas más problemáticas al momento de tener que comportarse de manera asertiva, para ello, el evaluador dispone de puntuaciones en seis factores o sub-escalas las cuales son.

- Autoexpresión en situaciones sociales: es la fluidez que tiene una persona de poder expresarse de forma natural y sin ansiedad en las diferentes situaciones que se pueden presentar en su ambiente, por lo tanto en el momento que hay una alta puntuación indica que se maneja con facilidad de expresión.
- Defensa de los propios derechos como consumidor: una puntuación alta, indica que existe una facilidad de expresión de conductas asertivas frente a personas extrañas en defensa a los propios derechos en determinadas situaciones de consumo.
- Expresión de enfado o disconformidad: ideas de evitar conflictos con otras personas, por lo que sí existe una puntuación alta es el indicador de la capacidad de expresar enojo y sentimientos negativos; si llegase a haber una puntuación menor se puede interpretar que existe dificultad de expresar desigualdad.
- Decir no y cortar interacciones: en el momento que se presenta una puntuación alta refiere que la persona se le facilita el poder finalizar de una manera adecuada las interacciones que no desea tener, así también como también el poder negarse en determinadas situaciones.

- Hacer peticiones: es la manera en que el individuo puede expresar que es lo que desea a otras personas de una manera adecuada. Por lo que una valoración alta indica un buen manejo del sujeto al momento de llegar hacer peticiones hacia las personas de su entorno.
- Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto: en las situaciones en que existe la fluidez de intercambios positivos hacia el sexo opuesto es un indicador en que la persona puede lograr hacer un cumplido, halago y el comunicarse con otras personas.

3.3 Procedimiento

- Selección de los temas: búsqueda de temas de interés por el investigador.
- Preparación y aceptación del sumario: dos temas fueron enviados, luego se escogió uno para dicha investigación.
- Aprobación del tema a investigar: mediante realización del perfil de investigación y aprobación de las autoridades correspondientes.
- Investigación de antecedentes: por medio consulta de revistas, boletines, tesis y la utilización de medios electrónicos.
- Elaboración del índice: con la utilización de las dos variables de estudio.
- Realización de marco teórico: a través de lectura de libros, utilización del internet.
- Planteamiento del problema: enfocado según los estudios del marco teórico y problemática observada.
- Elaboración del método: por medio del proceso estadístico para desarrollar el procedimiento que más se adecua.
- Aplicación de la prueba y escala: para evaluación de las variables de estudio, en este caso se utilizarán el test de ansiedad STAI-82 Y la escala de habilidades sociales.
- Tabulación de los resultados: mediante el proceso de calificación de las pruebas aplicadas,
- uso de estadística descriptiva significación y fiabilidad de media normales para realizar la discusión.
- Análisis de los resultados: por medio de cuadros de frecuencia y porcentaje cotejados con la estadística aplicada.

- **Discusión:** etapa del proceso donde se verificó el alcance de los objetivos por medio del cotejo de los antecedentes, el marco teórico, los resultados del trabajo de campo y el criterio del investigador.
- **Elaboración de las conclusiones del trabajo de investigación:** relacionado a los objetivos trazados.
- **Recomendaciones:** donde se sugieren alternativas relacionadas a la problemática estudiada enfocadas al aporte propuesto.
- **Propuesta:** dirigida a los sujetos de la investigación.
- **Referencias:** basado en los lineamientos de las normas de la asociación americana de psiquiatría.

3.4. Tipo de investigación, diseño y metodología estadística

Achaerandio (2012) define investigación descriptiva a aquella que estudia, interpreta y refiere a todo aquello que aparece como un fenómeno, así también es típica de las ciencias sociales la cual examina de una manera sistemática y analiza la conducta del ser humano en forma personal y social en condiciones naturales y los distintos ámbitos puede haber entre otras ares.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) establecen que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con una base en la medición numérica y el análisis estadístico, para indicar patrones de comportamiento y probar teorías.

Lima (2016) presenta las siguientes fórmulas estadísticas para la significación y fiabilidad de medias aritméticas, que trata de realizar una comparación de muestras, para recibir dos mediciones principales, de esta forma se puede medir la diferencia entre ambos momentos, para lograr evidenciar su efectividad.

Para la medición de ansiedad y habilidades sociales se usará la significación y fiabilidad de medias normales.

Media aritmética

$$\frac{\sum F \cdot X_m}{N}$$

Desviación típica

$$\sigma = \frac{\sqrt{\sum F \cdot |d|^2}}{N}$$

Intervalo

$$I = \frac{X_i - X_s + 1}{10}$$

Significación.

1. Determinar el nivel de confianza del 99% con un margen de error de 1% equivalente a 2.58.
2. Hallar el error típico de la media aritmética

$$\sigma_x = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$

3. Hallar la razón crítica

$$RC = \frac{\bar{x}}{\sigma_x}$$

4. Establecer la comparación si es menor igual o mayor que el nivel de confianza establecido

Si $RC > n.d.c$ entonces es significativa

Si $RC < n.d.c$ entonces no es significativa

Fiabilidad

1. Nivel de confianza

$$99\% = 2.58$$

2. Error típico de la media

$$\sigma_x = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$

3. Error muestral máximo (error muestral mayor, en unidades por el que está afectada la media

$$E = \sigma x * z$$

4. Intervalo confidencial

$$IC = x + E$$

$$IC = x - E$$

Si la media se encuentra dentro de los límites del intervalo confidencial se puede afirmar, a un nivel de confianza del 99%, que la media verdad está comprendida dentro de ese rango.

5. Razón crítica.

$$RC = \frac{x}{\sigma x}$$

6. Comparación de la razón crítica con el nivel de confianza.

$$RC \geq Z$$

Si la razón crítica es mayor o igual que Z, se dice que la media es estadísticamente significativa al nivel de confianza del 99% (2.58).

IV. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

Los cuadros que a continuación se presentan muestran en números los resultados obtenidos en el trabajo de campo realizado, se expresan los valores de ansiedad estado y ansiedad rasgo del test STAI-82, así mismo se muestran los valores de habilidades sociales del test EHS escala de habilidades sociales, se aplicó a 60 personas las mismas son estudiantes de perito contador de ambos sexos de la Escuela Nacional de Ciencias Comerciales de Occidente jornada Diurna, mediante el proceso estadístico de significación y fiabilidad de la media aritmética en muestras normales y la desviación típica. Por lo que a continuación se presentan los siguientes cuadros.

Cuadro Núm. 1

Ansiedad Estado (SE) STAI-82								
N	\bar{X}	σ	σ_x	Li	Ls	Rc	Significación	Fiabilidad
60	62.67	7.83	1.02	4.5	104.5	61.45	Si	Si

Fuente: Trabajo de campo (2017).

En el cuadro uno se expresa el resultado en números de ansiedad estado del STAI-82 en este cuadro se muestra la \bar{x} aritmética con un puntaje de 62.67 y desviación típica de 7.83 y con una razón crítica de 61.45 lo que hace al estudio fiable y la significativo. Con esto se cumple el objetivo específico número uno, evaluar el nivel de ansiedad estado y rasgo de los estudiantes.

Cuadro Núm. 2

Ansiedad Rasgo (SR) STAI-82								
N	\bar{X}	σ	σ_x	Li	Ls	Rc	Significativa	Fiabilidad
60	53.33	10.13	1.32	1.5	101.5	40.5	Si	Si

Fuente: Trabajo de campo (2017).

En el segundo cuadro expresa el resultado en números de ansiedad rasgo de STAI-82 es en este cuadro se muestra la \bar{x} aritmética con un puntaje de 53.33, una desviación típica de 10.13 y con una razón crítica de 40.5 lo que hace el estudio fiable y significativo. Con esto se

cumple el objetivo específico número uno, evaluar el nivel de ansiedad estado y rasgo de los estudiantes.

Cuadro Núm. 3

Escala global de habilidades sociales EHS								
N	\bar{X}	σ	σ_x	Li	Ls	Rc	Significativa	Fiabilidad
60	42.83	7.66	1	4.5	104.5	42.96	Si	Si

Fuente: Trabajo de campo (2017).

En el tercer cuadro expresa el resultado en números de la escala global de habilidades sociales en este cuadro se muestra la \bar{x} aritmética con un puntaje de 42.83, una desviación típica de 7.66 y una razón crítica de 42.96 lo que hace el estudio fiable y significativo. con esto se cumple el segundo objetivo específico el cual es identificar el nivel de las habilidades sociales.

Cuadro Núm. 4

Sub-escala	N	\bar{X}	σ	σ_x	Li	Ls	Rc	Significativa	Fiabilidad
Autoexpresión en situaciones sociales	60	37.5	7.80	1.02	0.5	100.5	36.91	Si	Si
Defensa de los propios derechos como consumidor	60	31.33	7.56	0.98	0.5	100.5	31.82	Si	Si
Expresión de enfado	60	41.33	7.82	1.02	4.5	104.5	40.58	Si	Si

Fuente: Trabajo de campo (2017).

En el cuarto cuadro se presenta los resultados en números de las escalas autoexpresión en situaciones sociales con una aritmética con un puntaje de 37.5, una desviación típica de 7.80 y con una razón crítica de 36.91, como también se encuentra la escala de defensa de los propios derechos como consumidor en la que muestra la aritmética con un puntaje de 31.33, una desviación típica de 7.56 y una razón crítica de 31.82 y continuamente se expresa el resultado

en números de la escala de expresión de enfado en este cuadro se muestra la aritmética con un puntaje de 41.33, la desviación típica con una puntuación de 7.82 y una razón crítica de 40.58, lo que hace al estudio fiable y significativo. Con esto se cumple el segundo objetivo específico el cual es el identificar el nivel de las habilidades sociales.

Cuadro Núm. 5

Sub-escala IV Decir no y cortar interacciones EHS				N	\bar{X}	σ	σ_x	Li	Ls	Rc	Significación	Fiabilidad
				60	51.5	10.74	1.40	4.5	104.5	36.85	Si	Si

Fuente: Trabajo de campo (2017).

En el quinto cuadro se presentan los resultados en números de la escala decir no y cortar interacciones de la escala de habilidades sociales, en este cuadro se muestra la \bar{x} aritmética con un puntaje de 51.5, una desviación típica de 10.74 y con una razón crítica de 36.85 lo que hace el estudio fiable y significativo. Con esto se cumple el objetivo específico de identificar las habilidades sociales que tienen más desarrolladas los estudiantes de la escuela nacional de ciencias comerciales de occidente por medio de la escala de habilidades sociales EHS.

Cuadro Núm.6

Hacer peticiones Sub-escala V EHS				N	\bar{X}	σ	σ_x	Li	Ls	Rc	Significación	Fiabilidad
				60	45	8.44	1.10	0.5	100.5	40.95	Si	Si

Fuente: Trabajo de campo (2017).

En el sexto cuadro se presentan los resultados en números de la escala de hacer peticiones de habilidades sociales, en este cuadro se muestra la media aritmética con un puntaje de 45, una desviación típica de 8.44 y con una razón crítica de 40.95 lo que hace el estudio fiable y significativo. Con esto se cumple el objetivo específico de identificar las habilidades sociales que tienen más desarrolladas los estudiantes de la escuela nacional de ciencias comerciales de occidente por medio de la escala de habilidades sociales EHS.

Cuadro Núm. 7

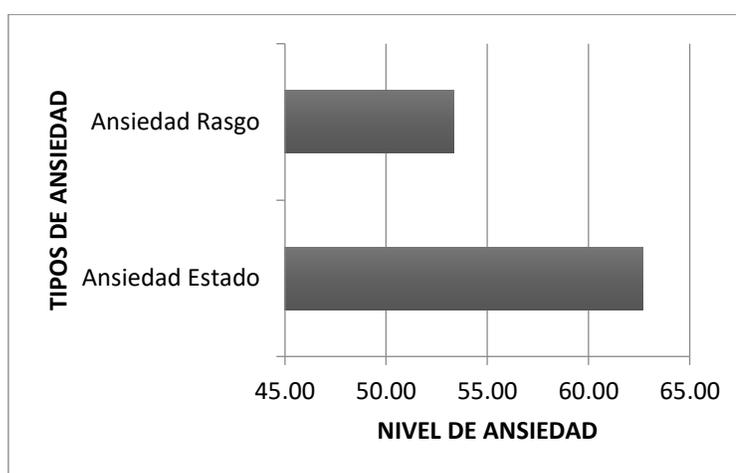
Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto sub-escala VI EHS				Li	Ls	Rc	Significación	Fiabilidad
N	\bar{X}	σ	σ_x					
60	44.67	9.90	1.29	0.5	100.5	34.65	Si	Si

Fuente: Trabajo de campo (2017).

En el séptimo cuadro se presentan los resultados en números de la escala de hacer peticiones de habilidades sociales, en este cuadro se muestra la \bar{x} aritmética con un puntaje de 44.67, un desviación típica de 9.90 y una razón crítica de 34.65 lo que hace el estudio fiable y significativo. Con esto se cumple el objetivo específico de identificar las habilidades sociales que tienen más desarrolladas los estudiantes de la escuela nacional de ciencias comerciales de occidente por medio de la escala de habilidades sociales EHS.

Grafica Núm. 1

Ansiedad rasgo y ansiedad estado. Test STAI-82

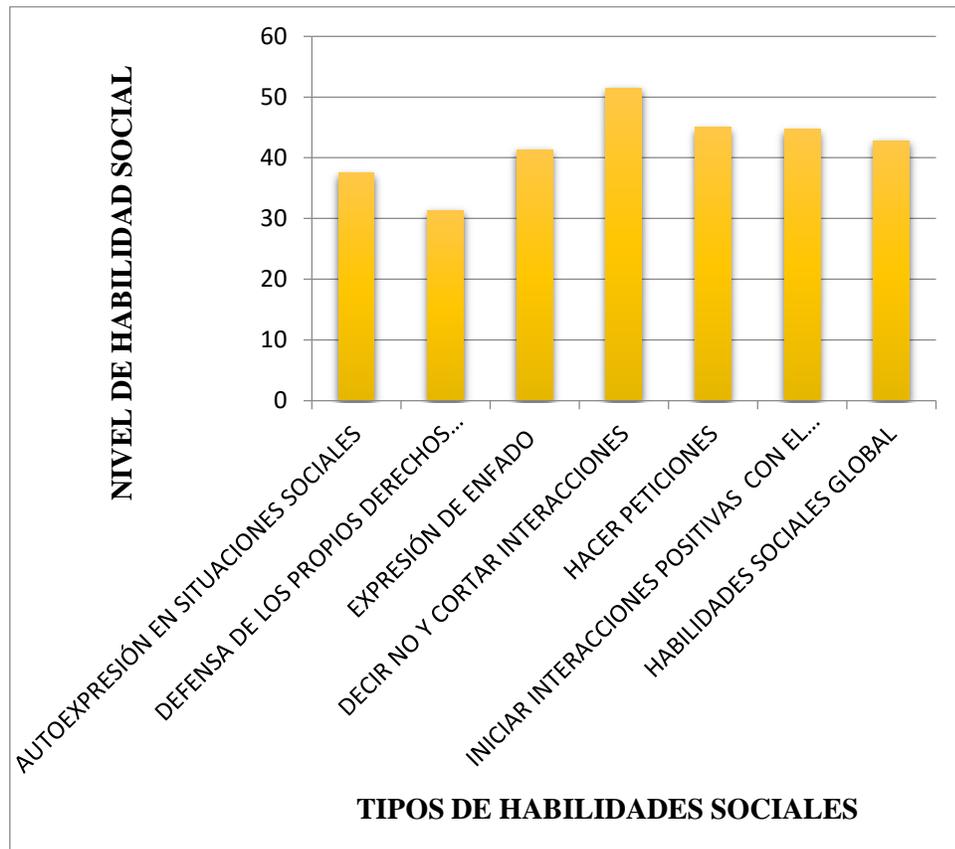


Fuente: trabajo de campo (2017).

En la gráfica uno se muestra el resultado general del test STAI-82 la misma expresa que la ansiedad estado es mayor a la ansiedad rasgo lo cual indica que los estudiantes están más expuestos a situaciones externas que repercuten en el nivel de ansiedad que pueden manejar en determinado momento, por lo que se cumple el tercer objetivo específico el cual es el establecer cuál de las dos ansiedades estado o rasgo se manifestó más, en los sujetos evaluados.

Grafica Núm. 2

Habilidades sociales Test EHS



Fuente: Trabajo de Campo (2017)

En la gráfica dos se muestran los resultados generales de las sub-escalas de EHS escala de habilidades sociales, en la cual el decir no y cortar interacciones se encuentra con un nivel de desarrollo alto con una media aritmética de 51.5 a comparación de hacer peticiones con una media de 45 e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto con una media de 44.67 lo cual indica que los estudiantes tienden a ser retraídos con las interacciones en la mayoría de las relaciones con otras personas. Por lo que se cumple el segundo objetivo específico como el mostrar el nivel de habilidades sociales de los estudiantes, así mismo se cumple el tercer objetivo específico el identificar las habilidades sociales que tienen más desarrolladas los estudiantes de la escuela nacional de ciencias comerciales de occidente por medio de la escala de habilidades sociales EHS;

V. DISCUSIÓN

La ansiedad es una respuesta biológica al estrés, la cual es una combinación de manifestaciones físicas y mentales que pueden surgir de peligros reales o ficticios, así también la ansiedad puede aparecer en situaciones determinadas y que pueda ser persistente en la persona; en el preciso momento que se encuentra presente la ansiedad el individuo puede tener ciertos sentimientos de preocupación los cuales se presentan en conjunto a dificultades cognitivas, la hipersensibilidad, mareos, sudor como también sensación de miedo, sin embargo se tiene que tener en cuenta que en el momento que la ansiedad tiene una respuesta crónica, esto puede indicar que posiblemente existe un trastorno de ansiedad.

Egg (2016) define ansiedad como un estado de alerta exagerado frente a una situación de riesgo, el cual no sea identificada y que provoque una perturbación del sistema nervioso, se encuentra en esta un conjunto de sentimientos de angustia, miedo y aprensión de amenazas y peligros sin fundamento, por lo que se suele identificar el estado de ansiedad como momentáneo el cual puede experimentar cualquier individuo.

Esta dependerá de un acontecimiento que se puede identificar, este tipo de ansiedad llega a tener una respuesta a lo largo del tiempo, en algunas ocasiones el nivel ansiedad estado llega a presentarse en rango elevado como también se puede presentar una alta intensidad, puede ser percibida en circunstancias que resultan amenazantes para el individuo; por otro lado se llega a experimentar este tipo de ansiedad en situaciones como un examen, entrevista o el hablar en público.

A razón de lo anterior, el trabajo de campo indicó que los estudiantes de la Escuela Nacional de Comercio de Occidente a nivel grupal muestran un mayor nivel de ansiedad estado con una media aritmética de 62.67.

Cabe mencionar que ansiedad rasgo es aquella que forma parte del ser humano y se encuentra presente en el diario vivir, así mismo esta es una característica de personalidad indefinidamente estable que está presente a lo largo del tiempo y en las diferentes situaciones

del sujeto, por otra parte esta es una manera en el que el ser humano llega a reaccionar de forma ansiosa, por otra parte es importante que cuenten con técnicas de relajación que sean de utilidad para tener un buen manejo de la antes mencionada; a razón de lo anterior es importante tomar en cuenta que los resultados obtenidos en el trabajo de campo indicaron que la unidad de análisis, a nivel grupal muestran un menor nivel de ansiedad rasgo con una media aritmética de 53.33 puntos por lo antes mencionado se cumplió tanto con el primer y cuarto objetivo específico.

Peñafiel y Serrano (2010) indican que en el momento que se refleja destreza se tiene que considerar el contexto del sujeto y no ciertas capacidades necesarias para poder ejecutarlas, al mencionar habilidades sociales hace referencia a todas las capacidades que tiene un vínculo con las conductas sociales y en las variadas manifestaciones que presentan; la misma se utiliza para precisar un grupo de comportamientos adquiridos y aprendidos; por lo tanto las anteriormente mencionadas se refieren a las conductas sociales precisas, requeridas para ejecutar de manera adecuada una acción de índole interpersonal.

Las habilidades sociales son el conjunto de competencias que permite al sujeto el tener conductas de manera adaptativa en un contexto social y en el cual es capaz de expresar emociones, deseos, sentimientos y peticiones de forma adecuada. Por otro lado, se debe de tener en cuenta que las relaciones sociales dependerán de cómo se adapte la persona a el entorno en el que se desarrolla ya que estas representan el arte de la integración social el cual es un factor de importancia para la sociabilización. Entre las técnicas que ayudan a mejorar las mismas están el modelado, el cambio de roles y también la psicodrama. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación realizada, se puede identificar que los sujetos de estudio a nivel grupal muestra un nivel adecuado en la escala global de las habilidades sociales con una media aritmética 42.83.

Gismero (2010) establece que la autoexpresión en situaciones sociales es la capacidad con la cuenta cada ser humano para expresarse de forma espontánea en los diferentes ambientes que se encuentran a su alrededor, de manera que se puede decir que esta es la forma natural en que las personas se comportan en las diferentes situaciones que se les presenta en la vida. A razón

de lo anterior es importante tener en cuenta los resultados obtenidos en el trabajo de campo que los estudiantes de sexto perito contador sección b a nivel grupal muestran que auto expresión en situaciones sociales se encuentra con una media aritmética baja de 37.5.

Gismero (2010) indica que la defensa de los propios derechos del consumidor es la forma de expresar ciertas conductas asertivas frente a desconocidos, se llega a comprender como la manera en que un individuo puede dar a conocer y proteger los derechos con los cuales puede llegar a contar en determinadas situaciones con las que se encuentre y también el poder recibir la información adecuada sobre lo que se desea averiguar; a razón de lo anterior es de importancia tomar en cuenta los resultados que obtuvieron en el trabajo de campo que la unidad de análisis a nivel grupal muestran una media aritmética de 31.33.

Gismero (2010) menciona que expresión de enfado es una manera de exteriorizar la disconformidad o enojo resulta importante saber que tan fácil es el expresar de manera negativa ya que por medio de esta se podría saber si la persona se le dificulta el evitar conflictos. Se debe de tomar en cuenta que la adolescencia es una etapa de reconocimiento donde se expresa una disconformidad por parte de los mismos, esta puede ir dirigida hacia las personas que se encuentran en su entorno y dar conocer cómo se siente el individuo.

De los resultados obtenidos de la investigación realizada, se puede identificar que existe una razón crítica mayor que 2.58 del nivel de confianza así pues los estudiantes de la sección b maneja de manera adecuada el poder expresar enfado o disconformidad, por otra parte se cuenta con una media aritmética de 41.33 puntos, aunque no es mucha diferencia con las otras escalas las cuales tienen un punteo mayor dentro de la unidad análisis; los resultados que se obtuvieron en el trabajo de campo se establece que se cumplió el objetivo de identificar en nivel de las habilidades sociales.

Gismero (2010) indica que el decir no y cortar interacciones llega a reflejar la habilidad de parar interacciones que no se quieren tener, así también el negarse a dar algo es un aspecto importante en la aserción al decir no. Además es una manera en que la persona es capaz de negarse ante una petición que se le haga, también ponerle fin a una conversación o relación

con otro individuo de manera satisfactoria; con lo anteriormente descrito y en relación al trabajo de campo se indicó a nivel grupal un mayor nivel en la sub escala decir no y cortar interacciones con una media aritmética de 51.5.

En segundo lugar aparece el hacer peticiones en el antecedente Psicoadapta (s/f) en el artículo titulado Déficit de habilidades sociales y timidez establece que el déficit en habilidades sociales generalmente se encuentra presente en síntomas como la ansiedad un factor que aparece en las dificultades y en las relaciones sociales, así mismo el hacer peticiones es la manera en que los seres humanos manifiestan lo que quieren obtener ya sea un amigo, conocido y familiares. A razón de lo anterior presenta un punteo alto en la sub escala hacer peticiones se cuenta con una media aritmética de 45.

Gismero (2010) indica que en iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto es el establecer intercambios positivos de entablar una interacción hacia el sexo opuesto y el lograr hacer un cumplido, halago y el comunicarse con otras personas, estos ejemplos son intercambios positivos. Debido a lo cual el entablar interacciones con personas del sexo opuesto es fundamental para las relaciones de sociabilización y el poder llevar a cabo de manera adecuada el repertorio de habilidades sociales con el que cuenta la persona.

El trabajo de campo indicó que los estudiantes de la Escuela Nacional de Comercio de Occidente a nivel grupal muestran un punteo bajo en iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto a comparación de las anteriores sub escalas de habilidades sociales, el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto cuenta con una media aritmética de 44.67.

Al analizar los resultados obtenidos en trabajo de campo se pudo identificar las habilidades sociales que tienen más desarrolladas los estudiantes de la escuela nacional de ciencias comerciales de Occidente, así mismo las sub-escalas decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto son las que tienen un mayor nivel.

Como análisis general el estudio fue significativo, dio una perspectiva bastante clara de la ansiedad y las habilidades sociales, es importante mencionar que a pesar de que el tema ha sido estudiado anteriormente, resulta que a partir de este trabajo se tiene una nueva perspectiva y contenido de información para futuras investigaciones y además de conocer cómo es que los adolescentes llegan a manejar un nivel de ansiedad y un repertorio de habilidades sociales; los objetivos fueron alcanzados con satisfacción puesto que de manera específica, era identificar las habilidades sociales que tienen más desarrolladas los estudiantes lo cual se logró de manera amplia, como también se propondrá una solución que sea viable para efecto del fenómeno estudiado; al mismo tiempo de forma general se alcanzó el objetivo trazado que era el determinar el nivel de ansiedad y habilidades sociales que tiene los estudiantes de sexo perito contador sección b jornada diurna de la Escuela Nacional de Comercio de Occidente; lo cual se expuso de manera clara, fiable y significativa dentro de todo el trabajo teórico y práctico enfrentado durante el proceso del trabajo de campo.

VI. CONCLUSIONES

- El tipo de ansiedad que más resalto en los estudiantes de sexto perito contador sección b es la ansiedad estado lo cual se indica en los resultados obtenidos a través del trabajo de campo donde se da a conocer que el nivel de ansiedad estado aumenta según las circunstancias o situaciones que se dan en el ambiente donde se desarrollan los sujetos objeto de estudio.
- Se pudo identificar el nivel de las habilidades sociales dentro de la unidad de análisis en los cuales se muestra a nivel grupal que en algunas de las sub-escalas se encuentran en un nivel más alto que otras en la cual decir no y cortar interacciones es la que está más desarrollada.
- Las sub-escalas de la escala de habilidades sociales que se encuentran con mayor nivel dentro del grupo objeto de estudio son: decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto; las mencionadas anteriormente son las que los estudiantes de sexto perito contador sección b manejan con mayor facilidad al momento de interactuar dentro del entorno social donde se desarrolla.
- Las personas que integran la unidad análisis tienen en común que la mayoría presenta un mayor nivel de ansiedad estado lo contrario a lo que se refiere la ansiedad rasgo, por lo que se concluye según los resultados obtenidos que el grupo maneja un nivel alto de ansiedad estado.

VII. RECOMENDACIONES

- Es importante que la institución educativa facilite programas de intervención terapéutica para que los estudiantes puedan enfrentar de mejor manera la ansiedad para que facilite el manejo de la misma ante situaciones cotidianas.
- Implementar actividades de integración social entre la población estudiantil adolescente y brindar apoyo psicológico para potenciar y desarrollar las habilidades sociales de los mismos, para que en el momento de enfrentar situaciones que comprometan el repertorio de habilidades sociales sea más eficaz su afrontamiento.
- Crear programas de enseñanza y psi-coeducación a los integrantes del grupo objeto de estudio y exponer ante ellos las consecuencias físicas, fisiológicas y emocionales de un control no eficaz de la ansiedad.
- Centrar más los estudios en la ansiedad estado primero basándose en la observación de las conductas y al tener una mejor referencia de la misma se puede interpretar de mejor manera como podrían reaccionar los sujetos ante una crisis de ansiedad.

VIII. REFERENCIAS

- Achaerandio, L. (2012). *Iniciación a la práctica de investigación* (7 ed.). Guatemala: Magna Terra.
- Aguilar, C. (2017). *Correlación entre habilidades sociales y adicción a internet en adolescentes de secundaria de un colegio privado ubicado en el municipio de san José pínula, Guatemala*. (tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Recuperada de <http://biblio4.url.edu.gt/Tesis/V20/seol/Tesis/2016/05/42/Aguilar-Camila.pdf>.
- Ambrocio, N. (2012). *Ansiedad ante las evaluaciones académicas* (tesis de licenciatura inédita). Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Recuperada de <http://biblioteca.umg.edu.gt/digital/81181.pdf>.
- Boche, M. (2016). *Niveles de asertividad en habilidades sociales en bachilleres en educación del instituto normal para señoritas Olimpia leal* (tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar sede regional Antigua Guatemala, Guatemala. Recuperada <http://biblio4.url.edu.gt/Tesis/V20/seol/Tesis/2016/05/42/Boche-Monica.pdf>.
- Caballo, V. (2007). *Manual de habilidades sociales* (7 ed.). Madrid, España: Clossas Orcollen S.L.
- Cano, A. (2011). *Salud*. Portal web de la sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés. España, Europa. Recuperado de <http://www.ansiedadystres.org/salud>.
- Cano, A. y Dongil, E. (2014). *Habilidades sociales*. Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés, edición electrónica. España: Recuperado de http://www.bemocion.msssi.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf.
- Clark, D. y Beck, A. (2012). *Terapia cognitiva para trastornos de ansiedad*. España: Desclée de Brouwer.
- Consuegra, N. (2009). *Diccionario de psicología* (2 ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.
- Egg, E. (2016). *Diccionario de psicología* (2 ed.). Buenos Aires, Argentina: Brujas, 2016a.
- Gismero, E. (2010). *Manual de la escala de habilidades sociales* (3ed.).Madrid, España: TEA Ediciones.

- Lima, G. (2016) *Metodología estadística* (2da.). Quetzaltenango, Guatemala: Copimax.
- Monzón, J. (2014). *Habilidades Sociales en Adolescentes* (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Monzon-Jose.pdf>
- Moreno, P. (2008). *Superar la ansiedad y el Miedo* (8 ed.). España: Publidisa S.A.
- Moreno, P. y Martín, J. (2010). *Dominar la crisis de ansiedad* (9 ed.). España: Desclée de Brouwer.
- Peñafiel, E. y Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Madrid España: Editex.
- Perez, I. (2009). *Habilidades sociales*. México: Lukambanda.
- Psicoadapta (s/f). Déficit de habilidades sociales y timidez. *Centro de psicología de Madrid*, edición electrónica. Madrid España, recuperado de <http://www.psicoadapta.es/tratamiento-habilidades-sociales-madrid.php>.
- Ramírez, P. (2014). Vencer la ansiedad. Edición electrónica, El país. Disponible en http://elpais.com/elpais/2014/06/27/eps/1403882804_124190.html.
- Richter, M. (2017). *Nivel de ansiedad en adolescentes de bachillerato de un colegio privado en días previos y posteriores a evaluaciones bimestrales* (tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Recuperada de <http://biblio4.url.edu.gt/Tesis/V20/seol/Tesis/2017/05/42/Richter-Maria.pdf>.
- Roca, E. (2014). *Como mejorar tus habilidades sociales*. Valencia, España: graficas papallona.
- Rodríguez, C. (2013). *Habilidades sociales en los adolescentes*. Educa y aprende. Recuperado de <http://educayaprende.com/habilidades-sociales-en-los-adolescentes/>.
- Rodríguez, P. (2008). *Ansiedad y sobre actividad*. España: Desclée de Brouwer.
- Rodríguez, R. (2010). *Ansiedad en adolescentes* (tesis de licenciatura inédita). Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango. Guatemala. Recuperada de <http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/05/22/Rodriguez-Rencis/Rodriguez-Rencis.pdf>.
- Rosales, J., Alonzo, S., Caparros, B. y Molina, I. (2013). *Habilidades sociales*. Madrid, España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L.
- Sánchez (2012) Que son las habilidades sociales. Página electrónica *las mentes maravillosas*. Disponible en <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>.

- Soutullo, C. y Mardomingo, M. (2010). *Manual de psiquiatría de niño y del adolescente*. España: Medical Panamericana S. A.
- Spielberger, C., Gorsuch R. y Lushene, R. (2011). *STAI-82 cuestionario de ansiedad estado y rasgo*. España: TEA Ediciones.
- Suarez, S. Hidalgo, C. Aguirre, M. y Cruz, S. (2013). *Comportamientos alarmantes infantiles y juveniles*. Tlalnepantla, México: Mexicana REG.
- Urbina, A. (2013). *Habilidades sociales en adolescentes que practicaron juegos tradicionales guatemaltecos durante su niñez*. (Tesis de licenciatura inédita) Universidad Rafael Landívar, Campus Antigua Guatemala, Sacatepéquez, Guatemala. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Urbina-Angela.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1

Propuesta

Capacitación sobre ansiedad y habilidades sociales

Introducción

La ansiedad es un miedo anticipado hacia aquello que pueda ocurrir en un futuro sea esta real o ficticia la cual es acompañada de algunos sentimientos desagradables y síntomas como mareo, náuseas, tensión muscular y agitación. Por lo que la ansiedad es una señal de alerta sobre un peligro el cual permite que el sujeto tome las medidas necesarias para enfrentar a una amenaza.

En el momento que se habla de habilidades sociales se menciona que es el arte de socializar, las mismas dependerán según el desarrollo del individuo, así mismo las habilidades sociales se llegan a ejecutar en el momento que la persona comienza a tener una interacción social con las personas que se encuentran en el ambiente o entorno social.

Justificación

Al evaluar la ansiedad y las habilidades sociales en los estudiantes de sexto periodo contador sección b se encontró que el grupo mantiene un nivel de ansiedad estado alto y algunas de las áreas de habilidades sociales se les dificulta; por eso es importante plantear una propuesta, para poder hablar a los adolescentes sobre la ansiedad y como esta puede perjudicar si no se controla o se tiene un nivel de ansiedad moderada.

Por lo que al hablar de ansiedad también se tienen a la par las habilidades sociales las cuales son esenciales para la persona al momento de tener interacción social con los demás; así también que cada individuo las puede llevar a cabo según el desarrollo que tenga del repertorio de habilidades sociales, por otra parte se puede mencionar que las habilidades sociales dependerán del lugar o ambiente en el cual se encuentre la persona. Es por eso que la propuesta va enfocada en brindar información como técnicas que le pueden ser de ayuda a los jóvenes para el manejo de la ansiedad y habilidades sociales.

Objetivos

Objetivo general

Explicar a los estudiantes la manera de mantener un buen manejo de la ansiedad como de las habilidades en el ambiente.

Objetivos específicos

- Facilitar técnicas para mejorar las habilidades sociales las cuales se le dificulta a las personas.
- Fomentar en los jóvenes el conocimiento sobre el manejo de un nivel de ansiedad adecuado el cual no perjudique la interacción social.
- Brindar técnicas de relajación a los sujetos para que les sean de utilidad para el manejo de la ansiedad.

Descripción de la propuesta

Se realizaran cuatro capacitaciones dentro de un periodo aceptable para los estudiantes de la Escuela Nacional de Comercio de Occidente jornada diurna, las capacitaciones se llevarían a cabo en cuatro días de capacitación, cada taller tendrá una duración de dos horas , los mismos cubrirán 8 horas en total, los temas que se tocan están descritos en el cronograma así como la metodología a utilizar; las capacitaciones serán facilitadas por un profesional de la psicología clínica, especializado en temas de ansiedad y habilidades sociales.

Recursos

Humano: profesionales en el área de la salud mental expertos en el tema de ansiedad y habilidades sociales y estudiantes de la Escuela Nacional De Comercio.

Materiales: los materiales que se utilizaran serán computadora, cañonera, equipo de amplificación, un lugar espacioso donde los individuos puedan moverse y globos.

Económicos: dependerá de cada tema ya que para cada uno de los módulos no se utilizarán los mismos materiales, sin embargo los cosos básicos deberán de ser proporcionados por los estudiantes o el centro educativo.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA					
FECHA	LUGAR	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	MATERIALES	RESPONSABLE
Cuatro sesiones y cada una se contará con un tema distinto y tendrá una duración de 2 horas cada una de las sesiones; fecha dependerá de la plan educativo de centro ENCOD	Escuela Nacional de Comercio de Occidente	Tema; Información sobre qué es la ansiedad y como se manifiesta, tipos de ansiedad, así mismo sobre Habilidades sociales que son y tipos de habilidades sociales. Tema; Impartir y vivenciar técnicas de relajación que puedan ayudar a los jóvenes para controlar el estado de ansiedad. Tema: Se trabajaran técnicas de	Para todos los módulos y temas <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida • Introducción del tema • Dinámica rompe hielo • Exposición del tema • Apoyo de los estudiantes • Reflexión sobre la actividad y tema • Preguntas generales • Encuadre y despedida. 	los materiales que se utilizarán será computadora, cañonera, equipo de amplificación, un lugar espacioso donde los individuos puedan moverse,	Profesional de la salud mental experto en el tema de ansiedad y habilidades sociales.

		modelado rol play y psicodrama. Se llevara a cabo un rally para que los jóvenes puedan relajarse e interactuar con otras personas.			
--	--	---	--	--	--

Evaluación

Cada actividad será evaluada por medio de boletas o cuestionarios sobre el taller y al finalizar cada uno deberá dejar constancia de algún cambio en los participantes a través de la reflexión sobre el mismo departe de los sujetos que forman parte de la capacitación

Anexo 2

A continuación se presenta una muestra de la ficha técnica de los test STAI-82 Y EHS escala de habilidades sociales para operacionalizar las variables de estudio.

Nombre	EHS. Escala de habilidades sociales
Autora	Elena Gismero González
Aplicación	Individual o colectiva
Ámbito de aplicación	Adolescentes y adultos
Duración	15 a 20 minutos
Finalidad	Evaluación de la aserción y las habilidades sociales
Baremación	Baremos de población general (varones y mujeres, adultos y jóvenes)
Objetivo	Detectar las áreas más problemáticas a la hora de tener que comportarse de manera asertiva. Para ello, el evaluador dispone de puntuaciones en seis factores o sub-escalas las cuales son Autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Nombre	STAI-82
Autor	C.D. Spielberger, R.L.Gorsuch y R.E. Lushene
Aplicación	Individual o grupal
Edad	Adolescentes y adultos
Duración	No tiene límite de tiempo, pero tarda de 15 a 20 aproximadamente
Finalidad	El identificar la ansiedad de la persona ya sea ansiedad estado la cual algo transitorio o la ansiedad rasgo es la ansiedad que se encuentra latente.
Calificación	Se utiliza una plantilla perforada especialmente para coincidir en cada escala se lee SR o SE; la puntuación en cada escala puede ser entre un mínimo de 20 puntos a un máximo de 80 puntos.
Objetivo	El objetivo del cuestionario STAI-82 es el evaluar los dos conceptos de la ansiedad. Ansiedad estado evalúa el estado emocional transitorio en el que se encuentra el sujeto, caracterizado por sentimientos subjetivos, conscientemente percibidos, de atención y aprensión y por hiperactividad

	<p>del sistema nervioso autónomo.</p> <p>Ansiedad rasgo evalúa la inclinación ansiosa, parcialmente estable la que caracteriza a los sujetos con orientación a percibir las situaciones como amenazadoras.</p>
--	---

Anexo 3

A continuación se presentan datos fiables y significativos de los cuestionarios STAI-82 Y EHS escala de habilidades sociales que evalúan ansiedad y habilidades sociales respectivamente, como resultado del estudio de campo realizado a los estudiantes de sexo perito contador sección b jornada diurna de la Escuela Nacional de Comercio de Occidente.

Tabla Núm. 6

Ansiedad Rasgo (SR) STAI-82									
Intervalo	F	Fa	Xm	$\sum f \cdot xm$	LI	LS	d	$\sum F * d $	$\sum F * d ^2$
2-11	7	7	6.5	45.5	1.5	11.5	-46.83	-327.83	107474.69
12-21	4	11	16.5	66	11.5	21.5	-36.83	-147.33	21706.13
22-31	7	18	26.5	185.5	21.5	31.5	-26.83	-187.83	35124.21
32-41	3	21	36.5	109.5	31.5	41.5	-16.83	-50.50	2550.25
42-51	9	30	46.5	418.5	41.5	51.5	-6.83	-61.50	3782.25
52-61	2	32	56.5	113	51.5	61.5	3.17	6.33	40.11
62-71	9	41	66.5	598.5	61.5	71.5	13.17	118.50	14042.25
72-81	3	44	76.5	229.5	71.5	81.5	23.17	69.50	4830.25
82-91	11	55	86.5	951.5	81.5	91.5	33.17	364.83	133103.36
92-101	5	60	96.5	482.5	91.5	101.5	43.17	215.83	46584.03
				3200					369237.53
X=53.33									
$\sigma = 10.13$									

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Tabla Núm. 7

Significación	Fiabilidad
N.D.C.=99%=2.58	N.D.C.=99%=2.58
$\sigma_x=10.13/\sqrt{60-1}=1.32$	$\sigma_x=10.13/\sqrt{60-1}=1.32$
RC=53.33/1.32=40.40	E=N.C.D. * $\sigma_x= 2.58 * 1.32=3.41$
RC \gg N.D.C.=40.40 $>$ 2.58	IC=53.33 – 3.41= 49.92
SIGNIFICATIVO	53.33 +3.41= 56.74
	FIABLE

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Tabla Núm.8

Ansiedad Estado (SE) STAI-82									
Intervalo	F	Fa	Xm	$\sum f \cdot xm$	LI	LS	d	$\sum F * d $	$\sum F * d ^2$
5-14	1	1	9.5	9.5	4.5	14.5	-53.17	-53.17	2826.69
15-24	5	6	19.5	97.5	14.5	24.5	-43.17	-215.83	46584.03
25-34	3	9	29.5	88.5	24.5	34.5	-33.17	-99.50	9900.25
35-44	6	15	39.5	237	34.5	44.5	-23.17	-139.00	19321.00
45-54	7	22	49.5	346.5	44.5	54.5	-13.17	-92.17	8494.69
55-64	9	31	59.5	535.5	54.5	64.5	-3.17	-28.50	812.25
65-74	5	36	69.5	347.5	64.5	74.5	6.83	34.17	1167.36
75-84	9	45	79.5	715.5	74.5	84.5	16.83	151.50	22952.25
85-94	11	56	89.5	984.5	84.5	94.5	26.83	295.17	87123.36
95-104	4	60	99.5	398	94.5	104.5	36.83	147.33	21707.11
				3760					220889
X=62.67									
$\sigma = 7.83$									

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Tabla Núm. 9

Significación	Fiabilidad
N.D.C.=99%=2.58	N.D.C.=99%=2.58
$\sigma_x = 7.83 / \sqrt{60-1} = 1.02$	$\sigma_x = 7.83 / \sqrt{60-1} = 1.02$
RC= 62.67/1.02= 61.44	E=N.C.D. * $\sigma_x = 2.58 * 1.02 = 2.63$
RC \gg N.D.C.=61.44 > 2.58	IC=62.67 - 2.63= 60.04
SIGNIFICATIVO	62.67 + 2.63= 65.3
	FIABLE

Trabajo de campo (2017)

Tabla Núm. 10

Decir no y cortar interacciones EHS									
Intervalo	F	FA	mx	$\sum f \cdot xm$	LI	LS	d	$\sum F * d $	$\sum F * d ^2$
5-14	6	6	9.5	57	4.5	14.5	-42	-252	63504
15-24	11	17	19.5	214.5	14.5	24.5	-32	-352	123904
25-34	3	20	29.5	88.5	24.5	34.5	-22	-66	4356
35-44	11	31	39.5	434.5	34.5	44.5	-12	-132	17424
45-54	2	33	49.5	99	44.5	54.5	-2	-4	16
55-64	3	36	59.5	178.5	54.5	64.5	8	24	576
65-74	5	41	69.5	347.5	64.5	74.5	18	90	8100
75-84	10	51	79.5	795	74.5	84.5	28	280	78400
85-94	2	53	89.5	179	84.5	94.5	38	76	5776
95-104	7	60	99.5	696.5	94.5	104.5	48	336	112896
				3090					414952
X = 51.5									
$\sigma = 10.74$									

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Tabla Núm. 11

Significativa	Fiabilidad
N.D.C.=99%=2.58	N.D.C.=99%=2.58
$\sigma_x = 10.74 / \sqrt{60-1} = 1.40$	$\sigma_x = 10.74 / \sqrt{60-1} = 1.40$
RC= 51.5 /1.40= 36.85	E=N.C.D. * $\sigma_x = 2.58 * 1.40 = 3.61$
RC \gg N.D.C.=36.85 $>$ 2.58	IC=51.5 – 3.61= 47.89
SIGNIFICATIVO	51.5 +3.61= 55.11
	FIABLE

Fuente: Trabajo de Campo (2017)

Tabla Núm. 12

Hacer peticiones EHS									
Intervalo	F	Fa	Mx	$\sum f \cdot xm$	LI	LS	d	$\sum F * d $	$\sum F * d ^2$
1-10	8	8	5.5	44	0.5	10.5	-39.5	-316	99856
11-20	5	13	15.5	77.5	10.5	20.5	-29.5	-147.5	21756.25
21-30	5	18	25.5	127.5	20.5	30.5	-19.5	-97.5	9506.25
31-40	11	29	35.5	390.5	30.5	40.5	-9.5	-104.5	10920.25
41-50	8	37	45.5	364	40.5	50.5	0.5	4	16
51-60	6	43	55.5	333	50.5	60.5	10.5	63	3969
61-70	2	45	65.5	131	60.5	70.5	20.5	41	1681
71-80	8	53	75.5	604	70.5	80.5	30.5	244	59536
81-90	4	57	85.5	342	80.5	90.5	40.5	162	26244
91-100	3	60	95.5	286.5	90.5	100.5	50.5	151.5	22952.25
				2700					256437
X= 45									
$\sigma = 8.44$									

Fuente Trabajo de campo (2017)

Tabla Núm. 13

Significación	Fiabilidad
N.D.C.=99%=2.58	N.D.C.=99%=2.58
$\sigma_x = 8.44 / \sqrt{60-1} = 1.10$	$\sigma_x = 8.44 / \sqrt{60-1} = 1.09$
RC= 45 / 1.10= 40.95	E=N.C.D. * $\sigma_x = 2.58 * 1.09 = 2.81$
RC \gg N.D.C.= 40.95 $>$ 2.58	IC=45 - 2.81=42.19
SIGNIFICATIVO	45 + 2.81= 47.81
	FIABLE

Fuente: Trabajo de Campo (2017).

Tabla Núm14

Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. EHS									
Intervalo	F	Fa	Mx	$\sum f.xm$	Li	Ls	d	$\sum F * d $	$\sum F * d ^2$
1-10	11	11	5.5	60.5	0.5	10.5	-39.17	-430.83	185617.36
11-20	5	16	15.5	77.5	10.5	20.5	-29.17	-145.83	21267.36
21-30	9	25	25.5	229.5	20.5	30.5	-19.17	28.17	793.36
31-40	5	30	35.5	177.5	30.5	40.5	-9.17	14.17	200.69
41-50	3	33	45.5	136.5	40.5	50.5	0.83	2.17	4.69
51-60	6	39	55.5	333	50.5	60.5	10.83	65.00	4225
61-70	6	45	65.5	393	60.5	70.5	20.83	125.00	15625
71-80	5	50	75.5	377.5	70.5	80.5	30.83	154.17	23767.36
81-90	6	56	85.5	513	80.5	90.5	40.83	245.00	60025
91-100	4	60	95.5	382	90.5	100.5	50.83	203.33	41344.44
				2680					352870.28
X= 44.67									
$\sigma = 9.90$									

Fuente: Trabajo de campo (2017).

Tabla Núm. 15

Significación	Fiabilidad
N.D.C.=99%=2.58	N.D.C.=99%=2.58
$\sigma_x = 9.90 / \sqrt{60-1} = 1.90$	$\sigma_x = 9.90 / \sqrt{60-1} = 1.90$
RC= 44.67 / 1.90=23.51	E=N.C.D. * $\sigma_x = 2.58 * 1.90 = 4.90$
RC >> N.D.C.=23.51 > 2.58	IC=44.67 - 4.90= 39.77
SIGNIFICATIVO	44.67 + 4.90= 49.57
	FIABLE

Fuente Trabajo de Campo (2017)

Tabla Núm.16

Escala global de habilidades sociales EHS									
Intervalo	F	Fa	Xm	$\sum f \cdot xm$	li	Ls	d	$\sum F * d $	$\sum F * d ^2$
5-14	8	8	9.5	76	4.5	14.5	33.33	266.67	71111.11
15-24	11	19	19.5	214.5	14.5	24.5	23.33	256.67	65877.78
25-34	3	22	29.5	88.5	24.5	34.5	13.33	40.00	1600.00
35-44	11	33	39.5	434.5	34.5	44.5	3.33	36.67	1344.44
45-54	6	39	49.5	297	44.5	54.5	-6.67	-40.00	1600.00
55-64	10	49	59.5	595	54.5	64.5	-16.67	-166.67	27777.78
65-74	5	54	69.5	347.5	64.5	74.5	-26.67	-133.33	17777.78
75-84	3	57	79.5	238.5	74.5	84.5	-36.67	-110.00	12100.00
85-94	2	59	89.5	179	84.5	94.5	-46.67	-93.33	8711.11
95-104	1	60	99.5	99.5	94.5	104.5	-56.67	-56.67	3211.11
				2570					211111.11
X= 42.83									
$\sigma = 7.66$									

Fuente: trabajo de campo (2017).

Tabla Núm.17

Significación	Fiabilidad
N.D.C.=99%=2.58 $\sigma_x = 7.66 / \sqrt{60-1} = 1$ RC= 42.83 /1=42.96 RC >> N.D.C.=42.96 > 2.58 SIGNIFICATIVO	N.D.C.=99%=2.58 $\sigma_x = 7.66 / \sqrt{60-1} = 1$ E=N.C.D. * $\sigma_x = 2.58 * 1 = 2.58$ IC=42.83 - 2.58= 40.25 42.83 + 2.58= 45.16 FIABLE

Fuente: Trabajo de campo (2017).

Tabla Núm.18

Autoexpresión en situaciones sociales EHS									
intervalo	F	Fa	Xm	$\sum f \cdot xm$	LI	LS	d	$\sum F * d $	$\sum F * d ^2$
1--10	10	10	5.5	55	0.5	10.5	-32	-320	102400
11--20	8	18	15.50	124	10.5	20.5	-22	-176	30976
21-30	7	25	25.50	178.5	20.5	30.5	-12	-84	7056
31-40	8	33	35.50	284	30.5	40.5	-2	-16	256
41-50	14	47	45.50	637	40.5	50.5	8	112	12544
51-60	1	48	55.50	55.5	50.5	60.5	18	18	324
61-70	5	53	65.50	327.5	60.5	70.5	28	140	19600
71-80	2	55	75.50	151	70.5	80.5	38	76	5776
81-90	4	59	85.50	342	80.5	90.5	48	192	36864
91-100	1	60	95.50	95.5	90.5	100.5	58	58	3364
	60			2250					219160
X =37.5									
$\sigma = 7.80$									

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Tabla Núm.19

Significación	Fiabilidad
N.D.C.=99%=2.58 $\sigma_x = 7.80 / \sqrt{60-1} = 1.02$ RC= 37.5 /1.02=36.91 RC >> N.D.C.=36.91 > 2.58 SIGNIFICATIVO	N.D.C.=99%=2.58 $\sigma_x = 7.80 / \sqrt{60-1} = 1.02$ E=N.C.D. * $\sigma_x = 2.58 * 1.02 = 2.63$ IC=37.5- 2.63= 34.87 37.5 + 2.63= 40.13 FIABLE

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Tabla Núm. 20

Expresión de enfado EHS									
Intervalo	F	fa	xm	$\sum f \cdot xm$	LI	LS	d	$\sum F * d $	$\sum F * d ^2$
5-14	10	10	9.5	95	4.5	14.5	-31.83	-318.3	101314.89
15-24	8	18	19.5	156	14.5	24.5	-21.83	-174.64	30499.13
25-34	10	28	29.5	295	24.5	34.5	-11.83	-118.3	13994.89
35-44	7	35	39.5	276.5	34.5	44.5	-1.83	-12.81	164.10
45-54	11	46	49.5	544.5	44.5	54.5	8.17	89.87	8076.62
55-64	2	48	59.5	119	54.5	64.5	18.17	36.34	1320.60
65-74	3	51	69.5	208.5	64.5	74.5	28.17	84.51	7141.94
75-84	4	55	79.5	318	74.5	84.5	38.17	152.68	23311.18
85-94	3	58	89.5	268.5	84.5	94.5	48.17	144.51	20883.14
95-104	2	60	99.5	199	94.5	104.5	58.17	116.34	13535
				2480					220241.49
X=41.33									
$\sigma = 7.82$									

Fuente trabajo de campo (2017)

Tabla Núm. 20

Significación	Fiabilidad
N.D.C.=99%=2.58 $\sigma_x = 7.82 / \sqrt{60-1} = 1.02$ RC= 41.33 / 1.02=40.58 RC >> N.D.C.=40.58 > 2.58 SIGNIFICATIVO	N.D.C.=99%=2.58 $\sigma_x = 7.82 / \sqrt{60-1} = 1.02$ E=N.C.D. * $\sigma_x = 2.58 * 1.02 = 2.63$ IC=41.33 - 2.63= 38.7 41.33 + 2.63= 43.96 FIABLE

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Tabla Núm. 21

Defensa de los propios derechos del consumidor EHS									
Intervalo	F	Fa	Xm	$\sum f \cdot xm$	LI	LS	d	$\sum F * d $	$\sum F * d ^2$
1-10	10	10	5.5	55	0.5	10.5	-25.83	-258.3	66718.89
11-20	17	27	15.5	263.5	10.5	20.5	-15.83	269.11	72420.19
21-30	10	37	25.5	255	20.5	30.5	-5.83	-58.3	3398.89
31-40	3	40	35.5	106.5	30.5	40.5	4.17	12.51	156.50
41-50	7	47	45.5	318.5	40.5	50.5	14.17	99.19	9838.66
51-60	4	51	55.5	222	50.5	60.5	24.17	96.68	9347.02
61-70	5	56	65.5	327.5	60.5	70.5	34.17	170.85	29189.72
71-80	2	58	75.5	151	70.5	80.5	44.17	88.34	7803.96
81-90	1	59	85.5	85.5	80.5	90.5	54.17	54.17	2934.39
91-100	1	60	95.5	95.5	90.5	100.5	64.17	64.17	4117.79
				1880					205926.01
X: 31.33									
$\sigma : 7.56$									

Fuente: Trabajo de campo (2017)

Tabla Núm. 22

Significación	Fiabilidad
N.D.C.=99%=2.58 $\sigma_x = 7.56 / \sqrt{60-1} = 0.98$ RC= 31.33 / 0.98=31.82 RC >> N.D.C.=31.82 > 2.58 SIGNIFICATIVO	N.D.C.=99%=2.58 $\sigma_x = 7.56 / \sqrt{60-1} = 0.98$ E=N.C.D. * $\sigma_x = 2.58 * 0.98 = 2.52$ IC=31.33 - 2.52= 28.81 31.33 + 2.52= 33.85 FIABLE

Fuente: Trabajo de campo (2017).

Media aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum F \cdot Xm}{N}$$

Desviación típica

$$\sigma = \frac{\sqrt{\sum F \cdot |d|^2}}{N}$$