

Escucha Activa como Estrategia Didáctica para el Desarrollo de Habilidades Sociales en Estudiantes del Bachillerato

Carlos Eduardo Mejía Guachichulla¹

carlooseduardomejia@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-0113-0961>

Investigador Independiente

Andrea del Pilar Segovia Bermeo

andysegovia11@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-5015-9611>

Investigador Independiente

Samantha Denisse Encalada Chunchu

sencalada90@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0005-7218-6670>

Investigador Independiente

Sandra del Rocío Figueroa Solano

sandrafigu@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-3843-4611>

Investigador Independiente

RESUMEN

El propósito central de este artículo consiste en examinar inferencia los niveles de aplicación de la escucha activa como estrategia didáctica para el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes del bachillerato general unificado, Con el fin de lograr este propósito, se realizó una revisión documental siguiendo el modelo PRISMA, que inicialmente abarcó 363 documentos y que al final se redujo a 42 documentos para su análisis detallado. Los resultados revelan que los estudiantes que desarrollan adecuadas competencias de escucha activan en todas sus dimensiones, mejoran los niveles de habilidades sociales, características muy importantes para un crecimiento personal y profesional.

Palabras claves: escucha activa; estrategia didáctica; habilidades sociales

¹ Autor Principal

Correspondencia: carlooseduardomejia@hotmail.com

Active Listening as A Didactic Strategy for The Development of Social Skills in High School Students

ABSTRACT

The central purpose of this article is to examine inference the levels of application of active listening as a didactic strategy for the development of social skills in students of the unified general high school. In order to achieve this purpose, a documentary review was carried out following the model PRISMA, which initially covered 363 documents and was ultimately reduced to 42 documents for detailed analysis. The results reveal that students who develop adequate listening skills activate in all their dimensions, improve levels of social skills, very important characteristics for personal and professional growth.

Keywords: active listening; teaching strategy; social skills

Artículo recibido 18 noviembre 2023
Aceptado para publicación: 30 diciembre 2023

INTRODUCCIÓN

En la era actual, caracterizada por avances tecnológicos vertiginosos y una explosión de información, la habilidad de escuchar activamente se ha vuelto más crucial que nunca. A pesar de vivir en un mundo hiperconectado, la comunicación efectiva se ha vuelto un desafío, ya que la sobrecarga de información y la rápida sucesión de interacciones en línea a menudo nos llevan a una forma de comunicación superficial y despersonalizada. En este contexto, la práctica de la escucha activa se presenta como un faro de luz, guiándonos a través del mar de información con empatía y comprensión genuina. (Ariste, 2021)

La revolución digital ha traído consigo un torrente interminable de mensajes, imágenes y opiniones que compiten por nuestra atención. En plataformas de redes sociales, correos electrónicos y aplicaciones de mensajería instantánea, la comunicación se ha vuelto instantánea pero, a menudo, carece de profundidad. En un mundo donde todos pueden expresar sus pensamientos en tiempo real, la verdadera escucha se ha vuelto rara. Las personas están más inclinadas a hablar que a escuchar, lo que puede llevar a malentendidos, conflictos y una desconexión general en las interacciones humanas. (Padilla et al., 2022)

Así mismo según González & Jurado, (2022) indica que vivimos en un mundo cada vez más conectado digitalmente, pero a veces, en medio de la tecnología y las redes sociales, olvidamos el poder y la importancia de las habilidades sociales. Estas habilidades, que abarcan una amplia gama de comportamientos y actitudes, son la clave para establecer relaciones significativas, comunicarse efectivamente y navegar con éxito en el complejo tejido social de la vida moderna. En este artículo, exploraremos las habilidades sociales en profundidad, desde su definición hasta su aplicación práctica en diversas situaciones, y cómo estas habilidades no solo enriquecen nuestras vidas personales sino que también son vitales para el éxito profesional.

En la realidad actual las instituciones educativas desarrollan diversos métodos para lograr la mejora de la escucha activa en los estudiantes, incrementando las habilidades sociales, siendo este aspecto muy importante para que los alumnos puedan mejorar su desempeño en la sociedad, la escucha activa es una cualidad que se desarrolla al mejorar la capacidad de atención hacia lo que indican otras personas, esto genera empatía y entendimiento además de la mejora de la comunicación entre las personas y los equipos de trabajo dentro de las organizaciones.

El propósito de este estudio es reunir datos sobre la implementación de la escucha activa y su uso como estrategia educativa para mejorar las habilidades sociales de los estudiantes. Este análisis se convierte en un referente clave para numerosas investigaciones que exploran estas variables desde diferentes ángulos. Basándose en lo mencionado, se definen los siguientes objetivos de investigación:

Objetivo general

Analizar la aplicación de la escucha activa en los estudiantes como estrategia didáctica con la finalidad de mejorar las habilidades sociales.

Objetivos específicos

- Analizar los niveles de aplicación de la escucha activa en los estudiantes de bachillerato de las instituciones educativas
- Analizar los niveles de desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes de bachillerato en los centros educativos de básica superior.

Para la primera variable que es la escucha activa según Gómez, (2023) la escucha activa va más allá de simplemente oír palabras. Implica prestar atención total a la persona que habla, comprendiendo sus palabras, captando sus emociones y mostrando interés genuino en lo que están diciendo. La escucha activa implica eliminar las distracciones y centrar toda nuestra atención en la persona que habla, para entender completamente su mensaje. Además, implica respuestas verbales y no verbales que demuestren que estamos prestando atención y que valoramos lo que la otra persona está compartiendo.

De acuerdo a López & Rodríguez, (2021) La Importancia de la Escucha Activa tiene diversos beneficios entre los que se encuentran la mejora la Relación, debido a que la escucha activa fortalece las relaciones interpersonales. Cuando las personas se sienten escuchadas y comprendidas, se establece una conexión emocional más profunda, lo que mejora la calidad de las relaciones. Además evita Malentendidos en el sentido que la falta de escucha activa puede dar lugar a malentendidos y conflictos. Al prestar atención completa, podemos captar el significado real detrás de las palabras y evitar confusiones. Fomenta un Entorno de Confianza, cuando las personas se sienten escuchadas, se sienten valoradas y comprendidas, lo que ayuda a construir un ambiente de confianza en las relaciones personales y profesionales. Facilita la Resolución de Problemas: En situaciones conflictivas, la escucha activa es esencial para comprender las preocupaciones y perspectivas de todas las partes involucradas, lo que facilita la resolución efectiva

de problemas; además desarrolla Empatía, La escucha activa nos permite ponerse en el lugar del otro y comprender sus emociones y pensamientos. Esto desarrolla la empatía, una habilidad crucial para las relaciones interpersonales.

De acuerdo a González (2022) indica que la practica de la escucha activa es muy importante por que permite Eliminar Distracciones, para practicar la escucha activa, es fundamental eliminar distracciones como el teléfono móvil o pensamientos que divaguen. Presta atención total a la persona que habla. Así mismo se busca mostrar Interés No Verbal: Utiliza el lenguaje corporal para mostrar interés, como mantener el contacto visual, asentir con la cabeza y mantener una postura abierta y receptiva. Además busca prestar atención a las Emociones, no solo escuchando las palabras, sino también las emociones detrás de ellas. A menudo, las emociones no verbales comunican tanto, o incluso más, que las palabras habladas. Una forma de demostrar el interés es Hacer Preguntas Clarificadoras, Si no se está seguro de algo, haz preguntas para clarificar. Esto demuestra que estás comprometido y realmente tratando de entender el mensaje. Finalmente se debe reflejar y resumir, Periódicamente, refleja lo que la otra persona ha dicho para mostrar que estás prestando atención y comprendiendo. También puedes resumir lo que han dicho para confirmar tu comprensión.

De acuerdo a Carralero & Izaguirre (2020) hace mencio que existe diversos obstáculos para la Escucha Activa, como la falta de interés, la distracción, la falta de empatía y los prejuicios son solo algunos ejemplos. Es crucial reconocer estos obstáculos para poder superarlos y practicar una escucha activa genuina y efectiva. Así mismo Carralero & Izaguirre (2020) menciona que la escucha activa es una habilidad poderosa que puede transformar nuestras relaciones y nuestra comunicación en general. Al prestar atención total y genuina a los demás, podemos construir conexiones significativas, evitar malentendidos y resolver conflictos de manera efectiva. Practicar la escucha activa requiere esfuerzo y concentración, pero los beneficios que aporta son invaluable. Al priorizar la escucha activa en nuestras interacciones diarias, podemos mejorar nuestras relaciones, desarrollar una mayor empatía y construir un mundo donde la comprensión y el respeto mutuo prevalezcan.

De acuerdo a Águila & Linares, (2020) la escucha activa tiene sus aplicaciones en el mundo digital buscando en un inicio la empatía en las Redes Sociales, como por ejemplo las plataformas como Twitter, Facebook y Instagram, la empatía puede ser escasa. La práctica de la escucha activa implica leer entre

líneas, entender las emociones detrás de las publicaciones y responder con sensibilidad, incluso en un espacio donde los caracteres están limitados. También esta presente la escucha en el *Ámbito Profesional*, en el entorno laboral, las videoconferencias y correos electrónicos han reemplazado cada vez más las conversaciones cara a cara. La escucha activa se convierte en una habilidad invaluable para comprender las preocupaciones y necesidades de los colegas, clientes y empleados, promoviendo así una comunicación efectiva y colaboración productiva. De igual manera la Escucha Activa en la Educación Online en donde los maestros y estudiantes interactúan a través de pantallas. La escucha activa se convierte en un pilar central para los educadores, quienes deben leer las señales no verbales de los estudiantes y fomentar un ambiente de aprendizaje participativo.

También existe diversas desventajas como lo indica Martínez & Rodríguez, (2021) una de ellas es la sobrecarga de información puede dificultar la escucha activa. La solución radica en practicar la atención plena digital, priorizando la calidad sobre la cantidad de información consumida y dedicando tiempo específico para la escucha atenta en lugar de navegar pasivamente por las redes sociales. También está la falta de Expresión No Verbal: En las interacciones digitales, se pierden las señales no verbales como el lenguaje corporal y el tono de voz. Es crucial compensar esta pérdida siendo más explícitos en nuestras comunicaciones escritas y prestando especial atención a la elección de palabras para transmitir nuestras emociones y estados de ánimo.

En un mundo digital, la escucha activa se ha vuelto un antídoto vital contra la desconexión y la falta de empatía. Al abrazar esta habilidad, podemos cultivar relaciones más profundas y significativas, construir comunidades en línea más comprensivas y fomentar un sentido de pertenencia en un mundo cada vez más fragmentado. En última instancia, la escucha activa enriquece nuestras vidas, nutriendo nuestra comprensión del mundo y de los demás en un nivel que va más allá de las palabras y las pantallas, conectándonos verdaderamente en una era digital desafiante pero emocionante. (Arruti, 2022).

Teorema de la Empatía

La escucha activa implica ponerse en el lugar del otro y comprender sus emociones y perspectivas. La empatía es fundamental para la escucha activa, ya que nos permite conectarnos emocionalmente con la persona que habla y comprender sus sentimientos y pensamientos. (Chamorro & Fajardo, 2022).

Teorema de la No-Juzgabilidad

En la escucha activa, es crucial suspender el juicio. Evitar juzgar las palabras o acciones del hablante permite crear un espacio seguro donde la persona se siente libre de expresar sus pensamientos y emociones sin temor a críticas. (Lalanne, 2020).

Teorema del Silencio Significativo

El silencio a menudo puede ser más poderoso que las palabras. En la escucha activa, a veces es necesario quedarse en silencio para permitir que la otra persona procese sus pensamientos y emociones. Este silencio reflexivo puede alentar al hablante a profundizar en sus pensamientos y expresarse de manera más completa. (Steiner, 2020).

Teorema de la Retroalimentación Positiva

Proporcionar retroalimentación positiva durante la conversación demuestra que estás involucrado y comprendes lo que se está diciendo. Frases como "entiendo", "veo cómo te sientes" o simplemente asentir con la cabeza pueden mostrar al hablante que estás activamente involucrado en la conversación. (Cerquera et al., 2020)

Teorema de la Clarificación

La escucha activa implica la clarificación constante para asegurarse de que se ha entendido correctamente el mensaje del hablante. Esto puede implicar hacer preguntas para aclarar puntos específicos o para profundizar en ciertos aspectos del mensaje, mostrando así al hablante que estás interesado en su experiencia y entendimiento. (Ariste, 2021)

Para la segunda variable que es las habilidades sociales, se puede mencionar a Castro, (2021) las habilidades sociales se refieren a las habilidades que nos permiten interactuar y comunicarnos de manera efectiva con otras personas. Estas habilidades no solo incluyen la capacidad de hablar y escuchar, sino también la empatía, la comunicación no verbal, la resolución de conflictos, la capacidad de hacer amigos, la autoafirmación, la empatía y la etiqueta social. Son las herramientas que utilizamos para comunicar pensamientos, sentimientos e ideas de manera clara y respetuosa, mientras también entendemos las emociones y perspectivas de los demás.

De acuerdo a Esteves et al. (2020) las habilidades sociales son importantes por que mejoran las Relaciones Personales, las habilidades sociales son la base de relaciones personales saludables y

significativas. Nos permiten formar conexiones emocionales genuinas con amigos, familiares y seres queridos. En el mundo laboral, las habilidades sociales son esenciales. La capacidad de comunicarse de manera efectiva, trabajar en equipo, resolver conflictos y liderar son habilidades que no solo hacen que una persona sea un empleado valioso, sino también un líder efectivo. Así mismo las personas con fuertes habilidades sociales tienden a ser más seguras de sí mismas. Saber cómo interactuar con los demás y manejar situaciones sociales difíciles aumenta la autoestima y la confianza en uno mismo. Las habilidades sociales bien desarrolladas nos permiten entender y compartir los sentimientos de los demás. Esto no solo mejora nuestras relaciones, sino que también hace del mundo un lugar más comprensivo y compasivo.

De acuerdo a Arias et al. (2020) los componentes clave de las Habilidades Sociales se presenta teniendo a la comunicación efectiva, esto implica hablar de manera clara y escuchar activamente. La comunicación efectiva se basa en la empatía y la comprensión, lo que significa ponerse en el lugar del otro para entender completamente su punto de vista antes de responder. Además está la Inteligencia Emocional, de ser capaz de reconocer, comprender y manejar nuestras propias emociones, así como las emociones de los demás. La inteligencia emocional nos permite manejar conflictos, trabajar bien en equipo y tomar decisiones informadas sobre cómo comportarnos en diversas situaciones sociales. También se encuentra la empatía nos permite entender y compartir los sentimientos de los demás. Al ser empáticos, somos capaces de ofrecer apoyo emocional genuino y construir relaciones más sólidas. También está presente la asertividad implica expresar nuestras necesidades, deseos y opiniones de manera honesta y respetuosa, sin violar los derechos de los demás. La asertividad es fundamental para establecer límites claros y mantener relaciones saludables. Igualmente las Habilidades de Escucha:, es decir la escucha activa es una habilidad crucial en las interacciones sociales. Implica prestar atención total a la persona que habla, comprender sus palabras y emociones, y responder de una manera que demuestre que estamos realmente involucrados en la conversación.

De acuerdo a Torres et al. (2020) la aplicación de las habilidades Sociales en la Vida Cotidiana, está formada por las relaciones personales: En las amistades y relaciones románticas, las habilidades sociales son esenciales para la comunicación abierta y honesta. La empatía y la comprensión ayudan a resolver conflictos y a fortalecer los lazos emocionales. También está presente el entorno Laboral, siendo las

habilidades sociales son vitales en el mundo laboral. La comunicación efectiva, la capacidad de trabajo en equipo y la empatía son habilidades que hacen que un empleado sea valioso para cualquier empresa. De igual forma está presente la Educación por que los maestros que poseen habilidades sociales fuertes son capaces de crear un ambiente de aprendizaje positivo y de apoyo. La empatía y la asertividad son particularmente útiles al tratar con estudiantes y colegas. En Situaciones de Estrés o Crisis: Durante situaciones estresantes, como una crisis familiar o un conflicto en el trabajo, las habilidades sociales son cruciales para manejar la situación de manera calmada y efectiva. La empatía y la habilidad para escuchar se vuelven aún más importantes en estos momentos.

En esa línea Estrada & Mamani 2020) indica que es posible desarrollar las Habilidades Sociales, desarrollando las siguientes acciones:

- Practicar la Escucha Activa: Prestar atención genuina cuando alguien más está hablando. Esto significa hacer contacto visual, asentir con la cabeza y responder de manera que demuestre que estás completamente involucrado en la conversación.
- Cultivar la Empatía: Trata de ponerte en el lugar del otro. Considera sus sentimientos, pensamientos y perspectivas antes de responder o tomar decisiones en situaciones sociales.
- Buscar Retroalimentación: Pide retroalimentación honesta a amigos, familiares o colegas de confianza. Aprender de los demás puede proporcionar valiosas percepciones sobre cómo puedes mejorar tus habilidades sociales.
- Practicar la Asertividad: No temas expresar tus opiniones y necesidades de manera respetuosa. La asertividad se trata de establecer límites claros y comunicarte de manera efectiva sin ser agresivo ni pasivo.
- Aprender de los Demás: Observa a personas con habilidades sociales fuertes y aprende de su comportamiento. Las personas seguras y empáticas suelen ser excelentes modelos a seguir.

Finalmente Ruales & Nuñez (2021) En un mundo donde la comunicación está en el centro de nuestras interacciones diarias, las habilidades sociales se han vuelto esenciales. Son las herramientas que nos permiten construir relaciones significativas, resolver conflictos y tener éxito tanto en lo personal como en lo profesional. Cultivar estas habilidades no solo mejora nuestras interacciones sociales, sino que también contribuye a un mundo.

Se presentan los siguientes teoremas que sustentan las variables habilidades sociales:

Teorema de la Empatía Recíproca:

La empatía es fundamental para las habilidades sociales. Este teorema establece que para construir relaciones exitosas, es esencial comprender y responder a las emociones de los demás. La empatía recíproca implica no solo entender los sentimientos de los demás, sino también expresar tus propias emociones de una manera que los demás puedan entender y apreciar. (Roig, 2023)

Teorema de la Escucha Activa

La habilidad para escuchar activamente es esencial en cualquier interacción social significativa. Implica prestar atención completa a lo que la otra persona está diciendo, hacer preguntas pertinentes y mostrar interés genuino en su perspectiva. La escucha activa fomenta la comprensión mutua y fortalece las conexiones interpersonales. (Sanz, 2021)

Teorema de la Asertividad

La asertividad es el equilibrio entre ser pasivo y agresivo. Este teorema establece que expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa es esencial para establecer límites saludables y mantener relaciones significativas. Ser asertivo implica comunicarse de manera directa sin violar los derechos de los demás. (Gómez et al., 2020)

Teorema de la Adaptabilidad Social

La habilidad para adaptarse a diferentes situaciones sociales y culturas es crucial en un mundo cada vez más diverso. Este teorema establece que las personas socialmente hábiles pueden ajustar su comportamiento, lenguaje corporal y tono de voz según el contexto social en el que se encuentran. La adaptabilidad social facilita la conexión con una amplia gama de personas. (López et al., 2023)

Teorema de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional implica reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones, así como comprender y responder adecuadamente a las emociones de los demás. Este teorema establece que la inteligencia emocional es esencial para las habilidades sociales efectivas, ya que nos permite navegar por las complejidades de las relaciones humanas y responder de manera empática y constructiva a las emociones de los demás. (Rincón et al., 2023).

MATERIALES Y MÉTODOS

Durante la revisión de los artículos, se utilizó el protocolo PRISMA, lo que simplificó la identificación de un conjunto específico de referencias bibliográficas. A través de este enfoque metodológico, se seleccionaron y examinaron las fuentes que ayudaron a cumplir los objetivos establecidos. La estrategia empleada para encontrar datos relevantes en esta investigación se basó en la revisión bibliográfica y también se aplicó para identificar la metodología empleada en los estudios revisados.

Este estudio comprendió una revisión minuciosa de varios documentos publicados entre los años 2020 y 2023, enfocados en los progresos de la gestión de la investigación educativa. Se realizó un análisis exhaustivo de los datos siguiendo las pautas del protocolo PRISMA, que aconseja la selección cuidadosa de documentos que cumplan con criterios específicos, con el propósito de abordar las interrogantes planteadas en esta investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIONES

Esta investigación llevó a cabo un análisis sistemático de varios documentos publicados entre los años 2020 y 2023, utilizando el enfoque estructurado del modelo PRISMA. Durante este proceso de revisión, se exploraron diferentes textos relacionados con la implementación de la escucha activa como una estrategia educativa para mejorar las habilidades sociales en estudiantes de diversas instituciones

educativas. Se formularon las siguientes cuestiones de investigación: ¿Cuál es el grado de aplicación la escucha activa, para el desarrollo de las habilidades sociales en estudiantes de básica superior?

Con el fin de alcanzar los objetivos de este estudio, se realizaron investigaciones para identificar artículos publicados en un período de cinco años. Esta elección se justifica por el impacto significativo que la pandemia ha tenido en los procesos de investigación a nivel mundial desde su inicio en 2019. Además, se incluyeron en el análisis investigaciones que no se limitaran únicamente a contextos académicos, especialmente aquellas relacionadas con instituciones de educación superior en América Latina. También se consideró importante incorporar artículos que trataran temas relacionados con la escucha activa y las habilidades sociales, áreas que suscitan un interés especial por parte del investigador. Para llevar a cabo esta búsqueda, se utilizaron diversas plataformas como Scielo, Redalyc, Google Académico y Alicia CONCYTEC, junto con palabras clave pertinentes al tema en cuestión. Los resultados obtenidos de las palabras clave se detallan en la Tabla 1. Descripción de resultados

Tabla 1

Sources	Descriptor	Number
Scielo https://scielo.org/es/	active listening and social skills	86
Redalyc https://www.redalyc.org/	active listening and social skills	58
Alicia Concytec https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/	escucha activa y habilidades sociales	62
Google Academic https://scholar.google.com/schhp?hl=es	escucha activa y habilidades sociales	45
Dialnet https://dialnet.unirioja.es /	active listening and social skills	63
Access proposal provided by the Cesar Vallejo University https://www.proquest.com/	escucha activa y habilidades sociales	49
Total		363

Para llevar a cabo la búsqueda, se emplearon las expresiones clave "Escucha activa", "estrategia didáctica", "pensamiento crítico" y "educación", todas ellas colocadas entre comillas, con el propósito de guiar la investigación hacia la información necesaria en los motores de búsqueda. Se establecieron criterios específicos para decidir qué documentos incluir y cuáles excluir: se seleccionaron aquellos que trataran temas relacionados con actividades físicas y habilidades sociales, se consideraron los artículos

publicados entre 2020 y 2023, se aceptaron documentos escritos en español e inglés, y se incorporaron los que ofrecieran información relevante sobre la investigación educativa en América Latina.

Criterios de inclusión

Artículos que hacen referencia a las actividades físicas como también las habilidades sociales para la mejora de las habilidades sociales.

Criterios de exclusión:

Artículos que hacen referencia a las actividades físicas pero que no están dirigidos a mejorar las habilidades sociales.

La Figura 1 muestra el diagrama de flujo Prisma, mostrando los resultados del análisis sistemático de los artículos encontrados.

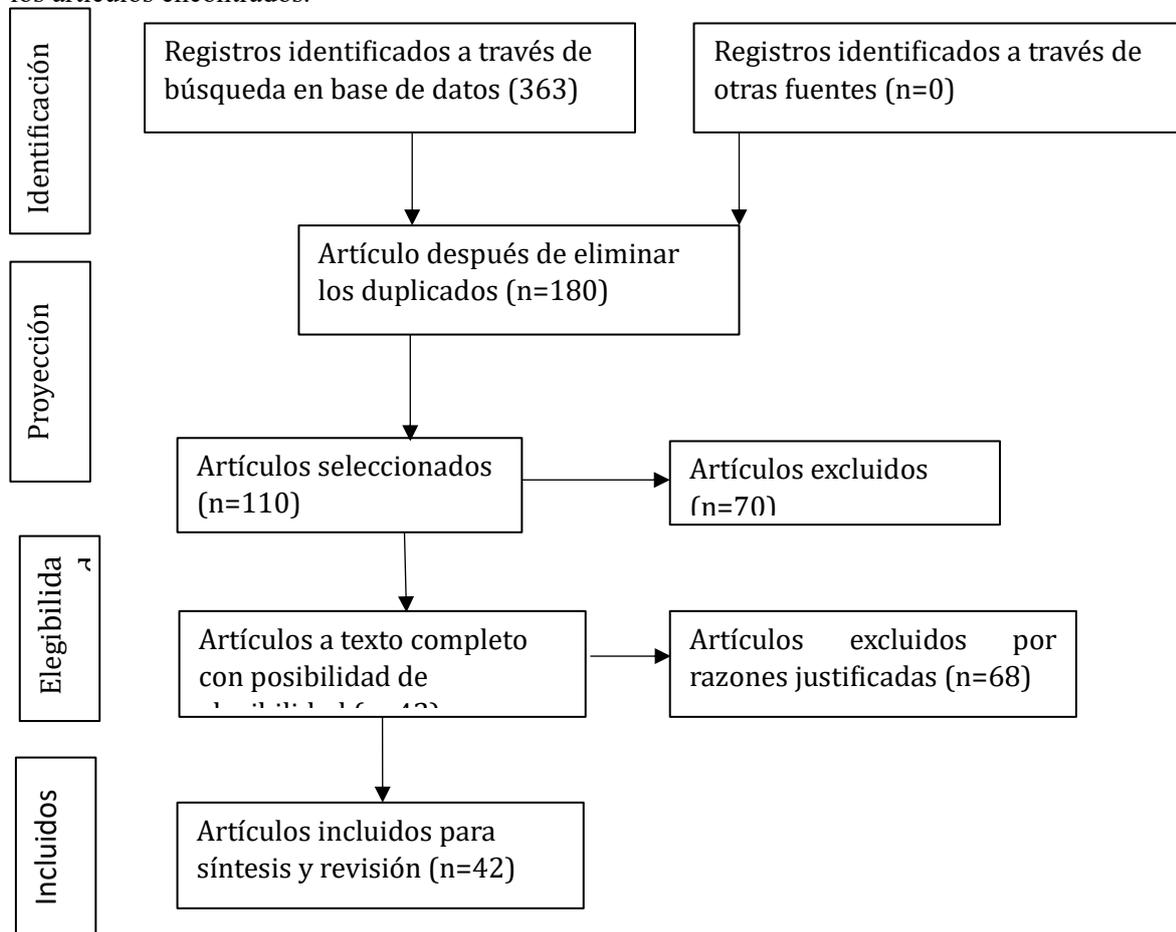


Figura 1. Diagrama de flujo PRISMA

Se presentan los conceptos referentes a las variables de estudio.

Escucha activa

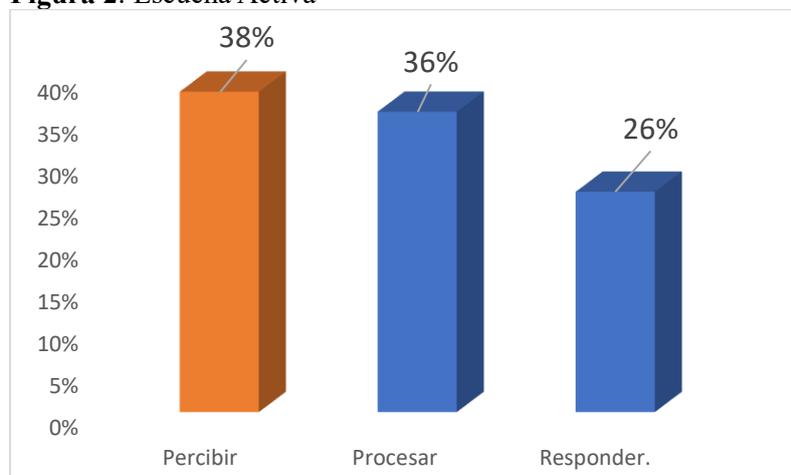
La escucha activa implica una técnica de comunicación en la cual se presta una atención plena y consciente al mensaje del hablante, con el fin de comprender de manera enfocada y empática lo que se está expresando. Las dimensiones de la escucha activa son las siguientes: percibir, procesar y responder.

Desarrollo de habilidades sociales

Las habilidades sociales son elementos específicos de las interacciones entre personas. Involucran la capacidad de establecer relaciones positivas y mutuamente gratificantes tanto con adultos como con personas de la misma edad, donde la empatía y la habilidad para adaptarse a diversos entornos desempeñan un papel crucial. Para esta variable se tiene las dimensiones conductual, personal y también la situacional.

Los resultados encontrados en el estudio revelan las maneras en las que se implementan distintos métodos educativos de escucha activa. Estos métodos tienen el potencial de mejorar las habilidades sociales de los estudiantes. Por lo tanto, se exponen los resultados relacionados con esta variable en detalle, como se muestra en la Figura 2.

Figura 2: Escucha Activa

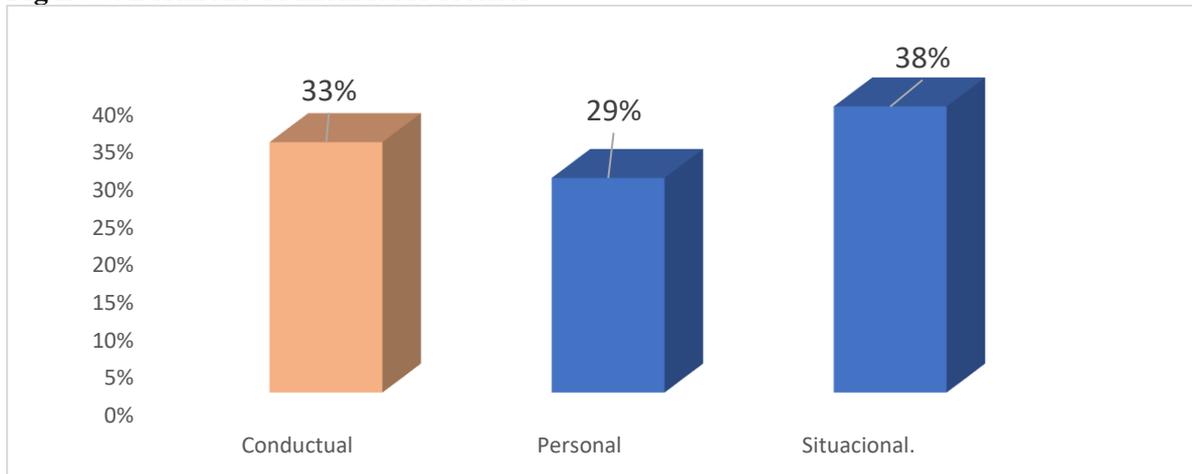


Los resultados que se llegaron a alcanzar para la variable escucha activa, desde la dimensión percibir, hace mención que el 38% de los documentos explorados mencionan que esta dimensión es el más importante y debe desarrollarse para una correcta escucha activa, además el 36% indica que el procesamiento de la información es el aspecto más importante de la escucha activa, siendo esta importante por que es necesario entender la información para poder lograr esta competencia. Finalmente el 26% de los documentos mencionaron que el proceso de respuesta es la más importante ya que esta

implica que se recibió y procesó la información por lo que el responder es el final de este proceso. La escucha activa se desarrolla generando adecuadas competencias en casa una de sus dimensiones, generando con ello una mayor eficiencia en el desarrollo de esta competencia.

Los resultados alcanzados con respecto al pensamiento crítico se muestran en la figura 3

Figura 3. Desarrollo de habilidades sociales



De acuerdo a los resultados encontrados para la variable pensamiento crítico, indica que para la dimensión conductual el 33% de los documentos revisados menciona que desarrolla una conducta adecuada, y que cumpla las normas de convivencia de la sociedad, el 29% de los documentos mencionan que la dimensión personal es la más adecuada con un 29%, ya que la persona debe ser conciente de la importancia de su desempeño en la sociedad, finalmente el aspecto situacional es importante para el 38% de los de los documentos revisados, ya que la situación en que pasa las personas puede generar actitudes positivas o negativas que influyen en el desarrollo de las habilidades sociales.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados que la escucha activa es una competencia muy importante que todas las personas y en especial las que tienen a su cargo liderar personas o equipos deben tener para lograr el cumplimiento de sus objetivos, los estudiantes deben ser entrenados en técnicas de escucha activa, poniendo atención a la información, procesándola y brindando una respuesta adecuada de acuerdo al análisis de cada situación, esta habilidad permite que la persona pueda tener adecuadas interacciones con las personas, como también desarrollar adecuadas habilidades sociales y personales, por otra parte las personas como seres sociales deben contar con adecuadas capacidades para lograr excelente

habilidades de interacción con las personas dentro de una comunidad ya que por lo general se requiere de un equipo de trabajo para lograr los objetivos que se plantean a nivel de personas como sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Águila, A., & Linares, D. (2020). Programa de superación para desarrollar la habilidad escuchar en los docentes de la educación superior. Mendive. Revista de Educación, 18(3), 588-598. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-76962020000300588&script=sci_arttext

Arias, P., Olmedo, E., Rodríguez, D., & Vallecillo, A. (2020). La gamificación como técnica de adquisición de competencias sociales. Prisma Social: revista de investigación social, 1(31), 388-409. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7625998>

Ariste, E. (2021). Escucha activa: Aprender a escuchar y responder con eficacia y empatía. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2UVIEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=la+escucha+activa+&ots=7xd4b5HQEP&sig=nX6LA2sk-YdYtn6gum3dBokNn1M>

Arruti, E. (2022). Compartir la información con las familias. La escucha activa. Aula de infantil, 1(13), 10-21. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8375503>

Carralero, A., & Izaguirre, D. (2020). Desarrollo de la habilidad escuchar: un reto para los docentes de la Educación Superior. Opuntia brava, 12(4), 20-31. Obtenido de

<https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1001>

Carralero, A., & Izaguirre, D. (2020). Desarrollo de la habilidad escuchar: un reto para los docentes de la Educación Superior. Opuntia brava, 12(4), 20-31. Obtenido de

<https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1001>

Castro, A. (2021). Habilidades sociales: Instrumentos de evaluación. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional,, 6(4), 337-357. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926998>

Cerquera, D., Quiza, L., & Rodríguez, j. (2020). Retroalimentación: una componente para la no-linealidad. Jangwa Pana: Revista de Ciencias Sociales y Humanas, 19(3), 476-492. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8456942>

- Chamorro, D., & Fajardo, G. (2022). Empatía a través del séptimo arte en estudiantes de medicina durante el confinamiento por SARS-CoV-2/COVID-19. *Ética y Cine Journal*, 12(1), 71-78. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5644/564474612007/564474612007.pdf>
- Esteves, A., Paredes, R., Calcina, C., & Yapuchura, C. (2020). Habilidades sociales en adolescentes y funcionalidad familiar. *Comuni@cción*, 11(1), 16-27. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682020000100016&script=sci_arttext&tlng=pt
- Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Habilidades sociales y clima social escolar en estudiantes de educación básica. *Conrado*, 16(76), 135-141. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000500135&script=sci_arttext
- Gómez, F. (2023). e oigo, pero también te escucho: la importancia de la escucha activa en la gestión de la atención al usuario en bibliotecas. *Desiderata*, 1(21), 144-148. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8754520.pdf>
- Gómez, H., Vergel, M., & Rojas, J. (2020). Estrategia metodológica para la enseñanza del Teorema de Pitágoras en el grado octavo de la Institución Monseñor Jaime Prieto Amaya. *Eco Matemático Journal of Mathematical Sciences*, 11(1), 63-72. Obtenido de <http://funes.uniandes.edu.co/23407/>
- González, A., & Jurado, M. (2022). Las habilidades sociales y su relación con otras variables en la etapa de la adolescencia: una revisión sistemática. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 15(1), 113-123. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8438513>
- González, D. (2022). El alcance de la escucha infantil. *Journal of Sound, Silence, Image and Technology*, 1(5), 88-106. Obtenido de <https://www.raco.cat/index.php/JoSSIT/article/download/413759/508625>
- Lalanne, J. (2020). The Certainty of the Judicial Sentence. *Prudentia Iuris*, 1(90), 1-79. Obtenido de https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get_pdf.cgi?handle=hein.journals/pruiur90§ion=8
- López, I., & Rodríguez, I. (2021). Escucha activa por parte del personal de obstetricia a familias en duelo perinatal. *Paraninfo Digita*, 20-32. Obtenido de <http://ciberindex.com/index.php/pd/article/view/e33020d>

- López, O., Hará, A., Córdova, A., & Pérez, J. (2023). El teorema Modigliani-Miller: un análisis desde la estructura de capital mediante modelos Data Mining en pymes del sector comercio. *Revista Finanzas y Política Económica*, 15(1), 45-66. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2248-60462023000100045&script=sci_arttext
- Martínez, N., & Rodríguez, K. (2021). A propósito del artículo “Pesquisa activa de sintomáticos respiratorios: esencia de la prevención de la covid-19”. *Revista Médica Electrónica*, 43(4), 1152-1154. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242021000401152&script=sci_arttext
- Padilla, M., Hortas, M., Toribio, J., Villalba, A., Doncel, D., & Rivas, F. (2022). Participación del paciente a través de la escucha activa. A propósito de la remodelación de un servicio de extracciones. *Journal of Healthcare Quality Research*, 37(6), 415-422. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2603647922000112>
- Rincón, R., Molina, A., & Beltrán, J. (2023). Inteligencia emocional y rendimiento académico en función del sexo y tipología familiar. *Revista Calarma*, 2(2), 145-165. Obtenido de <https://revistas.ut.edu.co/index.php/calarma/article/view/2910>
- Roig, F. (2023). Los retos conceptuales de la solidaridad. *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho*, (49), 40-54. Obtenido de <https://ojs.uv.es/index.php/CEFD/article/view/26242>
- Ruales, L., & Nuñez, E. (2021). Las redes sociales y su influencia en el desarrollo de habilidades sociales de los adolescentes. *Revista Cognosis.*, 6(2), 125-134. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Cognosis/article/view/2555>
- Sanz, M. (2021). *La emancipación de los cuerpos: teoremas críticos sobre la enfermedad*. Ediciones Akal. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HQIeEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Teorema+de+la+Escucha+Activa&ots=ac1kY_n8SQ&sig=G1ScALgKoaO7u2a8w7s4MmFW4R4
- Steiner, G. (2020). *Lenguaje y silencio: ensayos sobre la literatura, el lenguaje y lo inhumano*. Editorial Gedisa. Obtenido de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=_x3dDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Teorema+del+Silencio+Significativo&ots=rEk_IkZSnk&sig=w25O6ojmSabuf8rKtLudRQnA53

Q

Torres, S., Hidalgo, G., & Suarez, K. (2020). Habilidades sociales y rendimiento académico en adolescentes de secundaria. Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación, 4(15), 267-276. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642020000300009&script=sci_arttext