

UNIVERSIDAD CATOLICA SAN PABLO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO EMPRESARIALES Y
HUMANAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**“HABILIDADES BLANDAS Y ESTRÉS ACADÉMICO EN ESTUDIANTES DE UNA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE AREQUIPA 2019”**

Tesis presentada por los bachilleres:

ADA BELEN CORNEJO VALDIVIA

FLOR DE MARIA GARCIA ALONSO

Para optar por el Título Profesional de
LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA

Asesora: Dra. Karolina Yolanda Zegarra Chavez

AREQUIPA – PERÚ, 2020

DEDICATORIA

*A mis padres Enrique y Martha, que siempre han sido el pilar más importante en mi vida, y que con su esfuerzo me permitieron llegar a este momento. **Papá**, sé que desde el cielo compartes esta alegría conmigo, todo es por ti. **Mamá**, eres ejemplo de valentía y fortaleza ante las adversidades, gracias por tu apoyo incondicional.*

Ada Belen

A Maykol, Micaela y Emmanuel. Mi amada familia, porque por ellos vale la pena todos los esfuerzos y porque su sola existencia le da razón a mi vida.

Flor de Maria

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por todas sus bendiciones.

A nuestra familia, por su apoyo y aliento incondicional en cada una de las etapas de nuestra vida.

A nuestra universidad, por albergarnos todos estos años.

A nuestros profesores, por guiarnos en el largo e inacabable camino del aprender.

A nuestra asesora, Karolina, por su paciencia y guía acertada en todo momento.

A todas las personas que de una u otra manera hicieron posible este gran y primer paso de muchos que esperamos dar a lo largo de nuestra vida.

Esperamos nunca decepcionarlos y dejar, en este caminar, huellas parecidas a las suyas.

RESUMEN

El presente estudio es de tipo descriptivo - correlacional y de corte transversal prospectivo, el mismo que tuvo como objetivo general determinar la relación entre las habilidades blandas y el estrés académico de los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa. La población de estudio estuvo conformada por los 900 estudiantes de Facultad de Ingeniería y Computación y la muestra fue de 200 estudiantes que cumplieron los criterios de inclusión. Se empleó como técnica la encuesta y los instrumentos fueron el Cuestionario de Habilidades Blandas y el Inventario SISCO de estrés académico. Los resultados muestran que el nivel de desarrollo de las habilidades blandas que presentan los estudiantes es medio en 53%. El tipo de habilidades blandas que están más desarrolladas en los estudiantes son la habilidad de seguridad en sí mismos (47,50%), capacidad de insertarse en un equipo (47,50%), capacidad de negociar (48%), dirección de equipo, flexibilidad, liderazgo, ambición, competitivos, toma de decisiones y autoestima. El grado de estrés académico que presentan los estudiantes universitarios es promedio en 56%. Según resultados de la Prueba de Chi cuadrado, se ha confirmado la hipótesis planteada, por cuanto se ha comprobado que el nivel de habilidades blandas de los estudiantes influye de forma significativa en el grado de estrés académico que presentan. Mientras que aplicando la prueba de Correlación de Pearson se encontró que existe correlación positiva baja entre ambas variables, es decir, que a pesar de que los estudiantes puedan tener en su mayoría un nivel adecuado de habilidades blandas, de igual modo pueden presentar un grado promedio de estrés académico.

Palabras clave: habilidades, blandas, estrés, académico, estudiantes, universitarios.

ABSTRACT

The present study is descriptive - correlational and prospective, with the general objective of determining the relation of soft skills on the academic stress of university students of the Faculty of Engineering and Computing of a private University of Arequipa. The study population was made up of 900 students from the Faculty of Engineering and Computing and the sample was 200 students who met the inclusion criteria. The survey was used as a technique and the instruments were the Soft Skills Questionnaire and the SISCO Inventory of academic stress. The results show that the level of soft skills development presented by students is average at 53%. The type of soft skills that are most developed in students are the ability of self-confidence, ability to insert into a team, ability to negotiate, team leadership, flexibility, leadership, ambition, competitive, decision making and self-esteem. The degree of academic stress presented by university students is an average of 56%. According to the results of the Chi square test, the hypothesis has been confirmed, since it has been verified that the level of soft skills of the students significantly influences the degree of academic stress they present. While applying the Pearson Correlation test, it was found that there is a low positive correlation between both variables, that is, that despite the fact that the students may have an adequate level of soft skills, they can still present an average grade academic stress.

Keywords: skills, soft, stress, academic, students, university.

ÍNDICE

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1 Justificación.....	11
1.2 Pregunta de investigación.....	14
1.3 Objetivos.....	15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Antecedentes.....	16
2.2 Marco teórico.....	18
2.3 Hipótesis.....	39
CAPITULO III: METODO.....	40
3.1 Diseño de investigación.....	40
3.2 Participantes.....	41
3.3 Instrumentos.....	42
3.4 Variables e indicadores.....	45
3.5 Procedimientos.....	48
3.6 Análisis de datos.....	48

CAPITULO IV: RESULTADOS	49
Resultados.....	49
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	60
Discusión.....	60
Conclusiones.....	69
Recomendaciones.....	71
Referencias bibliográficas.....	72
ANEXOS	79

Introducción

En la era de la globalización, cada vez son mayores las exigencias académicas, experiencia, cualidades y/o atributos de la personalidad que son requeridos para la contratación de personal, tanto en el sector estatal, como en el ámbito privado del trabajo. En tal sentido, las habilidades blandas, que son definidas por Miyamoto, Huerta, Kubacka, Ikesako & Oliveira, (2015), como “los atributos o características que permiten que las personas puedan interactuar con otras de forma efectiva y afectiva, surgiendo como resultado de la combinación de habilidades sociales, habilidades comunicativas, de la personalidad, de la forma de ser, de la cercanía con las otras personas, entre otras, y posibilitan que las personas puedan relacionarse y comunicarse de forma efectiva con otros”, son actualmente uno de los requisitos más valorados en los procesos de selección personal, incluso su importancia llega a ser superior a las habilidades duras que son los conocimientos científicos, teóricos, prácticos y la experiencia de las personas en su formación profesional.

La mayoría de habilidades blandas se desarrollan desde los primeros años de la infancia y adolescencia, y estas alcanzan su máximo desarrollo durante la formación profesional de los estudiantes, quienes son los principales encargados y responsables de formarse para tener un adecuado repertorio de habilidades blandas, porque constituyen una herramienta para la mejora personal, para alcanzar un mayor nivel de desarrollo de su proyecto de vida, y sobre todo que favorece la interacción con las otras personas de su entorno.

En contraparte, tenemos al estrés académico, definido por Barraza, Martínez, Silva, Camargo y Antuna (2015) como “un proceso sistémico, de carácter adaptativo y esencialmente psicológico, que se presenta cuando el alumno se ve sometido, en contextos escolares o universitarios, a una serie de demandas que, bajo la valoración del propio alumno son considerados estresores”, la importancia del estrés académico consiste en su capacidad de alterar el estado de bienestar y salud integral de los estudiantes, y esto justifica su estudio y abordaje integral.

Se ha señalado, que las habilidades blandas pueden ayudar a los estudiantes a tener un mejor afrontamiento de las situaciones que les generan estrés académico, y es por ello, que surgió el interés personal de las investigadoras para evaluar la relación de las habilidades blandas en el grado de estrés académico, tomando para ello como población a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería y computación de una Universidad privada de Arequipa, a quienes se aplicaron los instrumentos a la muestra de estudio, que estuvo conformada por 200 estudiantes

El estudio se ha organizado de la siguiente manera:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, comenzando por la formulación del mismo, en el cual se analizan los aspectos necesarios para poder identificar el problema y la forma como se presenta en la población. La información se sustenta en datos estadísticos de fuentes internacionales, nacionales y locales, entre otros. También se presenta la justificación

del estudio, la interrogante principal y las secundarias, el planteamiento de los objetivos generales y específicos.

El capítulo II, es el marco teórico, que empieza mediante el análisis de los antecedentes investigativos y luego las bases teóricas, se presentan los conceptos más relevantes sobre las dos variables principales del estudio.

En el capítulo III, se presentan los métodos, se describe el tipo, nivel y diseño de la investigación, las variables, la población y la muestra de estudio, también se describen las técnicas e instrumentos, así como los métodos para la recolección de datos y el procesamiento estadístico.

En el capítulo IV, se presentarán los resultados, los que son analizados de acuerdo a cada variable de manera independiente y luego de manera conjunta, estos resultados fueron presentados en tablas y gráficos.

En el capítulo V, se presenta la discusión de los resultados, para ello se analizaron nuestros resultados y también fueron comparados con los hallazgos proporcionados por los antecedentes, agregando en esta sección comentarios personales. Finalmente se presentan las conclusiones de acuerdo a objetivos y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

Planteamiento del Problema

1.1. Justificación

La relevancia pedagógica del estudio, se basa en que el propósito que se pretende lograr es determinar cómo las habilidades blandas se relacionan con el estrés académico de los estudiantes universitarios, porque a pesar de que este es inherente a todas las actividades humanas, sus efectos pueden ser muy nocivos porque generan un desequilibrio entre la persona y su entorno, entonces surgen una serie de manifestaciones físicas, psicológicas y del comportamiento que debe ser controlado, hechos que dan relevancia al presente tema de investigación, dado que no ha sido abordado todavía en nuestro medio, por lo cual, aportará nuevos conocimientos sobre el tema y permitirá que se mejoren las estrategias de control y manejo del estrés que se aconsejan a los estudiantes.

La relevancia humana del estudio se basa, en que es necesario identificar la problemática que presentan los estudiantes, para que de acuerdo a ello, se pueda mejorar mediante los sistemas de tutoría universitaria, el soporte de apoyo para los estudiantes y así ayudarlos a desarrollarse integralmente de forma sana, con una personalidad equilibrada que los ayude a tener confianza en sus entornos más próximos.

La relevancia social, está sustentada porque para los estudiantes que concluyen la instrucción secundaria, el ingreso a la Universidad es una meta muy anhelada, sin embargo, esto supone una alta demanda emocional y esfuerzo académico, físico e intelectual, que es un potente generador de estrés académico. Por ello, se considera que si los estudiantes tienen un adecuado grado de desarrollo de habilidades blandas, su adaptación a la vida universitaria será más sencilla y rápida, lo cual contribuye a que tengan un buen desempeño académico y consoliden así la formación integral que la Universidad les brinda, sobre todo porque actualmente, una de las mayores exigencias del mercado laboral es el desarrollo de habilidades blandas, las mismas que son consideradas como requisito fundamental que deben tener los aspirantes a un puesto de trabajo, de allí, la importancia de su formación y desarrollo.

Se eligió trabajar con los estudiantes de la Facultad de Ingeniería y computación, dado que contiene las escuelas con mayor demanda laboral actualmente, de igual modo, la alta exigencia que presenta la malla curricular, genera en los estudiantes altos niveles de estrés, asimismo porque se ha observado que muchos de los jóvenes presentan algunos indicios de un bajo desarrollo de habilidades blandas cuando ingresan a la Universidad y estas van mejorando, a lo largo de su formación; no obstante, existe un importante número de estudiantes que deciden abandonar la carrera, lo cual podría demostrarnos la baja capacidad de afrontar el estrés académico, siendo por ello necesario investigar si existe relación entre las habilidades blandas y el estrés académico de los estudiantes.

El estudio tiene relevancia científica porque tendrá un aporte bibliográfico mediante la revisión y recopilación de fuentes secundarias para el marco teórico, además, podrá servir como material de consulta para futuras investigaciones, asimismo, los resultados de la investigación permitirán mejorar el estado del arte acerca de las variables consideradas. El estudio fue factible porque se dispuso de los recursos humanos, materiales y económicos necesarios para su ejecución.

El presente estudio se basa en considerar a las habilidades blandas como habilidades no cognitivas y se refieren a la capacidad que tiene una persona “de relacionarse con otros y consigo mismo, comprender y manejar las emociones, establecer y lograr objetivos, tomar decisiones autónomas y confrontar situaciones adversas de forma creativa y constructiva”. Es decir, que son actitudes y prácticas que afectan la manera en que cada persona enfoca el aprendizaje y se relaciona con el mundo que le rodea. Se han usado una serie de términos para referirse a las habilidades blandas, los más conocidos son: competencias “blandas”, habilidades socioemocionales, habilidades sociales y emocionales, habilidades de carácter o rasgos de personalidad, aunque la literatura más reciente prefiere evitar referirse a ellas como rasgos, porque estos casi siempre son invariables, a diferencia de las habilidades que pueden ser desarrolladas y perfeccionadas (Kautz, et al., 2014).

Un estudio realizado por Duckwort y Yeager (2015), señala que uno de los aspectos en los que se ha demostrado relación de las habilidades blandas es en el control del estrés emocional y académico que afecta a la mayoría de estudiantes universitarios, concluyó que los estudiantes que poseían un mayor desarrollo de habilidades blandas, presentaban niveles menores de estrés emocional, en comparación a los estudiantes que no tenían altas habilidades blandas.

El estrés emocional, es un problema que afecta a todas las personas a lo largo de su vida, pero el estrés académico es un fenómeno más complejo, porque en su génesis intervienen una serie de estresores académicos, las experiencias subjetivas de estrés, los factores que moderan el

estrés académico y sus efectos. Un hecho común es que estos factores surgen en un mismo entorno organizacional: la Universidad. Es decir, que los estudios universitarios suelen estar asociados a situaciones muy estresantes porque las personas suelen experimentar, aunque de forma transitoria o permanente, una falta de control en relación al nuevo ambiente, potencialmente generador de estrés y, que también junto a otros factores, puede tener un efecto potencial generador del fracaso académico universitario (Rosales, 2016).

1.2. Pregunta de Investigación

¿Existe relación entre las habilidades blandas y el estrés académico de los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa?

1.2.1. Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de las habilidades blandas que presentan los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa?
- ¿Qué tipo de habilidades blandas presentan los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa?
- ¿Cuál es el grado de estrés académico que presentan los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa?
- ¿Qué relación existe entre el nivel de habilidades blandas y el grado de estrés académico que presentan los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las habilidades blandas y el estrés académico de los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer el nivel de desarrollo de las habilidades blandas que presentan los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa.
- Evaluar el tipo de habilidades blandas presentan los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa.
- Determinar el grado de estrés académico que presentan los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa.
- Establecer la relación entre el nivel de habilidades blandas y el grado de estrés académico que presentan los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

El estudio de Castillo C., Chacón T. y Díaz G. (2016), Chile, titulado: Ansiedad y fuentes de estrés académico en estudiantes de carreras de la salud, tuvo como objetivo determinar los niveles de ansiedad e identificar las fuentes generadoras de estrés académico existente entre los estudiantes de segundo año de Enfermería y Tecnología Médica. Los resultados encontraron mayores niveles de ansiedad estado y rasgo en los estudiantes de Enfermería en comparación a los estudiantes de Tecnología Médica. Sin embargo, no se encontraron diferencias con las fuentes generadoras de estrés, las que fueron la sobrecarga académica, falta de tiempo para cumplir con las actividades académicas y realización de un examen.

El estudio de Toribio C. y Franco S. (2016), México, titulado: Estrés Académico: El Enemigo Silencioso del Estudiante, tuvo como objetivo estudiar los estresores desencadenantes del estrés académico en los estudiantes de la Licenciatura en Enfermería. La muestra de estudio estuvo

conformada por 60 alumnos de Enfermería (30 de segundo y 30 del octavo semestre). Resultados: se encontró que los estresores que más afectan a los estudiantes son los exámenes, la sobrecarga académica, el corto periodo de entrega de las mismas y la personalidad / carácter de los docentes.

Un estudio realizado por Ferri D. (2015), Argentina, titulado: Ansiedad y estrés académico en estudiantes de universidades públicas vs universidades privadas, tuvo como objetivo indagar el nivel de ansiedad y estrés académico en estudiantes universitarios, observando las diferencias entre universidades públicas y privadas. La muestra fue de 155 estudiantes, 76 de universidades públicas y 79 de universidades privadas que tuvieran edades comprendidas entre los 18 y 32 años. Los resultados demostraron que no existen diferencias significativas entre Ansiedad Estado – Rasgo y Estrés Académico respecto al tipo de universidad, pública o privada. Las mujeres (n=89) como los hombres (n=66) presentaban un alto grado de ansiedad, mientras que el grado de estrés académico fue moderado en todas sus dimensiones.

En la búsqueda de antecedentes investigativos que aborden nuestra variable: habilidades blandas, se ha encontrado el estudio de Manrique S, Oyarzabal G. y Herrera A. (2018), Lima, titulado: Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la Facultad de gestión y alta dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, público y social, tuvo como objetivo determinar cuáles son las habilidades blandas requeridas en los egresados de Gestión según el punto de vista de empleadores y egresados en los ámbitos empresarial, público y social, llegando a la conclusión de que la habilidad de adaptación es la considerada más importante, seguida de las habilidades de gestión, que son las más apreciadas por las organizaciones. En cuanto a las Habilidades de Comunicación, se encontró que esta fue considerada como la más importante por los reclutadores en el sector empresarial y por los egresados de la Facultad; sin embargo. En términos generales, los niveles de desarrollo de las habilidades blandas no son muy altos.

Un estudio realizado por Magro G. (2017), Huancayo, titulado: Efectos y mediación de un programa de habilidades blandas a través del desarrollo de la cognición corporizada en estudiantes universitarios, tuvo como objetivo establecer una teoría para construir una matriz que organice el entrenamiento y la capacitación de habilidades blandas. La muestra participante fueron 22 personas, 13 que conformaron el grupo experimental y el grupo control integrado por 9 personas. Resultados: se encontraron diferencias significativas en los niveles de nerviosismo, atención plena, niveles de cognición, afrontamiento del estrés académico y reacciones al estrés académico. Se comprobó que el programa es efectivo lo que permite desarrollar esta teoría.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Habilidades blandas

Las Habilidades Blandas son cualidades personales relacionadas con la inteligencia emocional y social, las cuales se potencian con el trato hacia los demás y que se cultivan a lo largo de la vida a través del contacto con otras personas, sin necesidad de cursos ni titulaciones (Lagos, 2012).

Otra definición señala que las Habilidades Blandas “son los atributos o características que permiten que las personas puedan interactuar con otras de forma efectiva y afectiva. Surgen como resultado de la combinación de habilidades sociales, habilidades comunicativas, de la personalidad, de la forma de ser, de la cercanía con las otras personas, entre otras, y posibilitan que las personas puedan relacionarse y comunicarse de forma efectiva con otros”. (Miyamoto, Huerta, Kubačka, Ikesako y Oliveira, 2015).

Un concepto actual empleado para definir a las habilidades blandas se refiere a “un conjunto de habilidades no-cognitivas esenciales para el aprendizaje y el desempeño laboral” (Lagos, 2012).

Un aspecto que se debe diferenciar es que las habilidades blandas son las habilidades no cognitivas, y es por ello interesante señalar la definición que hace el Banco de Desarrollo de Latinoamérica, citado por Ortega (2016) que define las habilidades cognitivas como “la capacidad de una persona de interpretar, reflexionar, razonar, pensar de manera abstracta y asimilar ideas complejas, resolver problemas y generalizar de lo que se aprende y a las habilidades no-cognitivas como la capacidad de una persona de relacionarse con otros y consigo mismo, comprender y manejar las emociones, establecer y lograr objetivos, tomar decisiones autónomas y confrontar situaciones adversas de forma creativa y constructiva”.

Singer, Guzmán & Donoso (2009), definen las habilidades blandas como “a un conjunto de habilidades no-cognitivas esenciales para aprender y desempeñarse exitosamente en el trabajo”. Estas habilidades también se denominan del “saber ser”, es decir, como debe ser una persona, qué habilidades debe poseer para desarrollar actividades y para relacionarse con los demás.

Perreault, citado por Tito (2016) define el término “soft skills” como “las cualidades o atributos personales o nivel de compromiso de una persona que la distingue de los demás, aunque estos posean similares habilidades y tipo de experiencia”. Mientras que James y James, citados por Tito (2016) concuerdan en que las “habilidades blandas, son un conjunto de cualidades personales como: comunicación, liderazgo, servicio al cliente, resolución de problemas, trabajo en equipo, que permiten a los individuos tener éxito en el mercado laboral y promover su carrera”. Schulz, citado por Tito (2016) define a las competencias blandas “como aquellas características de personalidad y habilidades interpersonales más demandadas por un empleador cuando está buscando personal para ejecutar cualquier tipo de trabajo”.

Las habilidades blandas están muy relacionadas a la inteligencia emocional y la capacidad que tienen las personas de interactuar de manera efectiva en el aspecto profesional como personal. Según la definición de la psicología organizacional se tiene que las habilidades blandas son “la

combinación de destrezas sociales, rasgos de personalidad, habilidad de comunicación, sentido común y capacidad de adaptación, que permiten que los equipos de trabajo funciones de manera adecuada y también que se establezcan relaciones positivas con los clientes y proveedores; lo cual trae como resultado un adecuado funcionamiento de la empresa” (Flores, 2018). Las principales habilidades blandas descritas por Flores, son el interés, humildad, empatía, gestión de tiempo, motivación, responsabilidad personal, integridad, entre otros.

El mismo Singer et al (2009), considera que las habilidades duras (conocimientos teóricos) se aprenden de manera más rápida que las habilidades blandas, porque estas últimas están íntimamente relacionadas por los rasgos de personalidad, y esto hace que su enseñanza sea más difícil.

Como refiere Varela, citado por Magro (2017), “la falta de conciencia no es un problema en sí misma, sino lo es la falta de discriminación y la aprehensión de la habitual tendencia al apego, la cual puede distorsionar la percepción del mundo que emerge desde las habilidades”. Un estudio realizado por Deming, (2017), destaca la importancia del estudio de habilidades blandas como una tendencia actual, este autor encontró que las ocupaciones con mayores requerimientos de habilidades sociales, tendían a contratar actualmente a más mujeres en comparación a años previos, y que en ese sentido se ha observado una disminución de los empleos en ocupaciones rutinarias.

Las habilidades blandas han sido clasificadas o agrupadas según los modelos de rasgos de personalidad y usualmente el de “los cinco grandes” (Goldberg, 1981) que son:

- Apertura a las nuevas experiencias
- Responsabilidad
- Extraversión
- Afabilidad

- Estabilidad emocional.

Se han descrito doce habilidades blandas principales que son:

- **Escucha**

Una de las habilidades blandas más importantes es la capacidad de escucha, esto quiere decir, la capacidad de prestar atención cuidadosa a lo que otra persona está diciendo, y a pesar de su importancia es una cualidad a la que se le resta importancia. Siempre se debe recalcar, que un buen interlocutor muestra interés por los temas que están siendo tratados, hace preguntas inteligentes y no interrumpe a la persona que está expresándose (Adecco, 2017).

- **Trabajo en equipo**

Es el grupo de personas que realiza diferentes tareas y/o funciones con el fin de lograr un objetivo común (sentido de pertenencia al equipo). Es un grupo donde los integrantes interactúan entre sí, presentan normas internas y distribución de roles. Además, se promueve la participación de todos, fomentando la iniciativa, la creatividad y la comunicación orientada al consenso. Gran parte de los equipos son multidisciplinarios, diversos y hasta complejos en cuanto a las habilidades y personalidades de sus miembros. Cada equipo debe respetar la diferencia de opinión (Lagos, 2012).

- **Comunicación asertiva**

Es el proceso de relación entre personas, donde se produce un intercambio de información. “Podemos definir la comunicación interpersonal como la interacción recíproca que se produce entre dos o más interlocutores en el marco de secuencias de comportamiento verbal y no verbal” (Gallego, citado por Lago, 2012). La comunicación siempre implica la presencia de un Emisor, un Mensaje, un canal de comunicación y un Receptor. La comunicación es omnipresente,

inevitable e irreversible, donde es fundamental el contacto visual. La comunicación asertiva requiere tener muy claro el objetivo, saber lo que quiere comunicar antes de comenzar a hablar y sobre todo el respeto a los derechos básicos de los demás, aun tratando de conseguir los objetivos propios (Lagos, 2012).

- **Autosuperación - perseverancia**

Según Lagos (2012), es la capacidad para identificar y reaccionar positivamente ante una situación que complica la vida personal o profesional. La tendencia a aferrarse a las ideas iniciales, incluso después de desacreditar la base sobre la que se sustentan.

- **Autoconfianza**

“La autoconfianza es un estado interno caracterizado por la convicción realista de que uno es eficaz para enfrentarse con posibilidades de éxito a las demandas del entrenamiento y la competición” (Buceta, 2011). Se refiere a “la sensación de seguridad en uno mismo o en las propias capacidades. Seguridad al momento de enfrentar situaciones nuevas”. Se han señalado muchos factores que influyen en la existencia de confianza y en el nivel de confianza, los mismos que pueden ser factores internos a la persona, como es la experiencia de vida y/o factores externos o ambientales, que incluyen diferentes factores situacionales.

- **Liderazgo**

El liderazgo es el ejercicio del mando, lo cual se convierte en la satisfacción del equipo, por el cumplimiento de los objetivos (Viveros, citado por Lagos, 2012). Es considerado como la capacidad de ejercer poder sobre otros. El líder, es aquella persona que tiene la capacidad de influir en otros y captar la atención. De acuerdo a Goffee y Jones, (2012), “para influir en otros, los líderes auténticos primero deben ganarse una aceptación mínima como miembro de sus

organizaciones”. En el ámbito educacional, se contempla el liderazgo transformacional, expuesto por Bernard B. (1985), este es considerado un liderazgo nuevo (década de los 80’). El líder transformacional despierta nuevas aspiraciones y motivaciones en los demás. Se deben converger cuatro factores: Carisma (confianza en sí mismo, determinación, intuición de necesidades, comunicador), consideración individualizada (ser tolerante a las diferencias individuales), estimulación intelectual (impulsa a la reflexión de soluciones innovadoras) y la inspiración (realza sus expectativas) (Maureira, citado por Lagos, 2012). Dentro de las características de los líderes se consideran las siguientes: Responsabilidad, Preocupación en la ejecución de trabajos de equipo, Proactividad, Persistencia, Capacidad de toma de decisiones, Seguridad en sí mismo, Innovación, Tolerancia al estrés, Capacidad de influencia y la Capacidad comunicacional (Lagos, 2012).

- **Planificación - organización**

Según Lagos (2012), es la capacidad de establecer metas y objetivos a la hora de realizar una tarea o proyecto, teniendo en consideración la acción, los plazos y los recursos que se deben utilizar. Esta habilidad es fundamental al momento de realizar una acción en grupo, ya que fomenta la eficiencia, en términos de tiempo y recursos. Es necesario que el equipo tenga total conocimiento de la tarea a realizar. Habilidad que está directamente relacionado con el compromiso de cada integrante.

- **Innovación - creatividad**

La innovación es un proceso de reencantamiento, que consiste en una crítica constructiva y enriquecedora de lo que ya existe, cambiar la manera de hacer las cosas. “Es la capacidad de generar nuevas ideas que agregan valor al trabajo del área, ser creativo. Uno de los criterios más importantes es el de participación que consiste en que todos los involucrados deben participar constantemente en el proceso, no debe limitarse a solo algunas etapas de la

intervención, sino que debe ser transversal, ya que la efectividad aumenta cuando la participación está presente en todo el proceso” (Lagos, 2012).

- **Motivación**

“La palabra motivación hace referencia a todos los motivos, móviles o alicientes que mueven a actuar para conseguir un objetivo” (Gallego et. al, citado por Lagos, 2012). Intervienen factores internos y externos. Es un estímulo o impulso por hacer algo. Con un mayor nivel de motivación se puede lograr un mayor nivel de compromiso con un desafío o con un objetivo. “Determina la dirección (hacia el objeto-meta buscado o el objeto evitado), la intensidad y el sentido (de aproximación o evitación) del comportamiento” (González, citado por Lagos, 2012). La motivación, por tanto, fortalece o debilita la intensidad del comportamiento, esto se termina en el momento en que se logren los objetivos. En este proceso se consideran los procesos afectivos (emociones) y los cognitivos (pensamientos). La motivación aumenta la efectividad y eficacia para lograr un trabajo. En este sentido, la motivación es directamente proporcional con el rendimiento, ya que es lo que “te mueve” para lograr algo (Lagos, 2012).

Las áreas básicas en las que se desarrollan las habilidades blandas son tres: las habilidades técnicas, interpersonales y conceptuales.

Habilidades técnicas: es el dominio de las herramientas, lenguaje y habilidades característicos de una profesión u oficio dados. Estos por sí solos ya no son suficientes para la obtención de un trabajo, o para un ascenso (Arroyo, 2012).

Habilidades interpersonales: según Arroyo (2012), se refiere “a la habilidad para trabajar eficientemente como un miembro de un grupo o equipo, con espíritu de colaboración, cortesía y cooperación, respetando la diversidad de necesidades, valores y antecedentes de otras personas para obtener objetivos comunes”.

Habilidades conceptuales: consisten en “la habilidad para contemplar la organización como un todo, es la mirada holística que permite ver las diferentes partes de la organización, interdependientes entre sí, o cómo los cambios en un área afectarán a las demás. Esta habilidad incluye coordinar e interpretar las ideas, los conceptos y las prácticas para analizar, predecir y planificar” (Arroyo, 2012).

Las habilidades sociales: “son aquellas que permiten la realización de una determinada actividad o tarea de manera eficaz. Una persona es catalogada como poseedora de habilidades sociales cuando tiene comportamientos asertivos, actitud de escucha, capacidad de regular sus propios sentimientos, lo que se refleja en la capacidad de tener empatía con las otras personas, tener sentido de humor que la muestren agradable a los ojos de la otra persona, lo que favorece la calidez afectiva en el trato con los otros” (Arroyo, 2012).

Las habilidades sociales son atributos personales que facilitan que las personas puedan relacionarse de manera efectiva con las otras personas, el hecho de utilizar las habilidades blandas ayuda a formar relaciones de trabajo más fuertes, trabajar de forma más productiva y maximizar las perspectivas de carrera. Las personas casi siempre consideran más importante el desarrollo de las habilidades duras, las mismas que incluyen las habilidades de la tecnología, el conocimiento y otras habilidades que se relacionan específicamente con nuestra capacidad de conseguir las tareas relacionadas con el trabajo realizado, asumiendo que serán suficientes para desempeñarse con éxito en su carrera y trabajo; sin embargo, más importantes son las habilidades blandas, porque estas pueden ser aplicadas sin ningún problema en cualquier ámbito de la vida, como los estudios, el trabajo, la vida de pareja, la vida familiar, etc., es decir, que este tipo de habilidades se pueden emplear a cualquier tipo de trabajo, organización o industria (Silva, 2016).

La importancia de las habilidades blandas, es fundamental, porque en la actualidad los mercados de trabajo se rigen por nuevas reglas de juego. Estas nuevas reglas difieren bastante a lo que hasta hace unos años concitaba más importancia en las escuelas, donde se otorgaba más importancia a la formación académica. Actualmente el mercado laboral, da por hecho la formación académica profesional en el ámbito técnico e intelectual de las personas que aspiran a un puesto, es por ello, que, en la selección de recursos humanos, existe mayor interés para concentrarse en la demanda de cualidades personales entre las que se incluye la empatía, adaptabilidad, comunicación (Tito & Serrano, 2016).

Los trabajos actuales están compuestos por menos tareas repetitivas e individuales y es por ello, que los directivos esperan que los colaboradores sean más autónomos y capaces de trabajar con y a través de otros, esto ha dado lugar a que se produzca un aplanamiento de la jerarquía de la organización tradicional donde las habilidades blandas se vuelven esenciales para todos los empleados, no solo para aquellos que ocupan un rol de supervisión (Tito & Serrano, 2016). Entonces, una manera adecuada y quizá la mejor manera de preparar la fuerza laboral del mañana, se fundamenta en la necesidad de desarrollar habilidades técnicas y también fortaleciendo el desarrollo de habilidades intrapersonales y de interacción con otros. En el mundo competitivo actual ya no basta ser técnicamente competente o estar muy bien capacitado, ahora se requiere que en el entorno de trabajo globalizado y diverso, los estudiantes sepan llegar al mayor grado de desarrollo posible de las relaciones humanas, la autogestión, y habilidades de eficacia en el lugar de trabajo. Siendo así, los alumnos deben entender el beneficio de desarrollar estas habilidades en sus carreras y vidas personales. Según Sutton, citado por Tito & Serrano (2016) se señala que “las habilidades blandas son tan importantes que los empleadores las reconocen como el diferenciador más importante para quienes aspiran a un puesto de trabajo sin importar el tipo de industria o profesión. Los mismos autores citan a Glenn (2008), quien adicionalmente menciona que contratar individuos que cuenten con

habilidades blandas es una estrategia de gran importancia para las empresas de alto rendimiento que deseen construir y mantener una ventaja competitiva. Los empleadores valoran altamente las habilidades blandas como factor de éxito para ingresar a una empresa desde los primeros niveles jerárquicos.

La fuerza de trabajo que tenga mayor desarrollo de las habilidades blandas será capaz de fortalecer la capacidad de su empleador para competir. A su vez, estas competencias brindan al trabajador mayores oportunidades de desarrollo y una mejor calidad de vida. A los trabajadores con buenas habilidades claves les resulta más fácil adquirir destrezas más sofisticadas, para así conseguir mejores empleos y salarios más altos (Tito & Serrano, 2016).

Para un acertado desarrollo de las habilidades blandas, se les debería dar mayor importancia y dedicación; tanto en los centros educativos de instrucción básica como también en los centros de educación superior, incluso más que a la formación de las habilidades duras. Los educadores tienen una responsabilidad especial en lo que respecta a la formación de sus estudiantes para el desarrollo de habilidades blandas, porque durante la etapa de formación universitaria se tiene un mayor impacto en el desarrollo de esas habilidades. El 60% de líderes piensan que es más fácil que los estudiantes desarrollen las habilidades blandas en comparación a las personas que ya se encuentran inmersos en el mercado laboral, porque los estudiantes tienen la mentalidad más abierta para la formación y superación constante, mientras que los trabajadores ya cuentan con ciertos patrones y hábitos (American Management Association, 2012).

La enseñanza eficaz de las habilidades blandas, necesita en primer lugar, que el instructor demuestre o modele la habilidad o capacidad, en segundo lugar, que les brinde oportunidades para que los estudiantes practiquen o se entrenen en el ejercicio de la habilidad de acuerdo a los criterios de un desempeño competente, y en tercer lugar, que brinde retroalimentación

correctiva sobre el desempeño de los estudiantes, junto con una explicación transparente de esta retroalimentación o feedback (Bedwell, Fiore, & Salas, 2014).

Para Bedwell, Fiore, & Salas (2014), los maestros pueden usar ciertas herramientas para formar a los estudiantes en el desarrollo de las habilidades blandas en cada una de estas etapas. En la fase de información, los docentes deben definir claramente los objetivos de aprendizaje, y para ello, puede recurrir a la entrega de lecturas a los estudiantes en base a las habilidades que se están enseñando. Durante la etapa de demostración, se pueden utilizar video clips o películas en los cuales queden sentados ejemplos de estas habilidades. Para la fase de práctica, se puede pedir que los estudiantes de forma grupal desarrollen una pequeña película o teatro en base a la habilidad social enseñada, en la cual quede plasmada la manera como se aplica la habilidad social, otra forma podría ser solicitando a los estudiantes que participen en ruedas de prensa simuladas, y en la realización de actividades experimentales en las cuales se requiera del trabajo en equipo como por ejemplo, salidas al aire libre y proyectos. En la etapa de evaluación, es importante que los docentes tengan la preparación adecuada para llevar a cabo una retroalimentación o feedback efectivo y para ello pueden emplear herramientas como cuestionarios y escalas de observación para hacer evaluaciones objetivas (Tito & Serrano, 2016). Otra forma como se pueden enseñar las habilidades blandas, es dando a los estudiantes la oportunidad de participar en proyectos comunitarios o actividades artísticas, en donde puedan vivenciar otras realidades y palpar los resultados del trabajo realizado en equipo (Silva, 2013).

El mejor momento, aunque no el único para la formación de las habilidades blandas, es durante la formación universitaria de los estudiantes, porque es misión de las universidades completar la educación formal que prepara a los estudiantes para el mercado laboral, mientras que, en la vida profesional, una vez culminados los estudios, resulta más complicado el desarrollo de las habilidades blandas porque las personas que ya están trabajando ya tienen experiencia y hábitos (Tito & Serrano, 2016).

2.2.2. Estrés académico

El término estrés se ha utilizado históricamente para denominar realidades muy diferentes. Es un concepto complejo, vigente e interesante, del cual en la actualidad no existe consenso en su definición. En tal sentido Martínez y Díaz (2007), sostienen que el fenómeno del estrés puede interpretarse en referencia a una amplia gama de experiencias, entre las que figuran el nerviosismo, la tensión, el cansancio, el agobio, la inquietud y otras sensaciones similares, como la desmesurada presión escolar, laboral o de otra índole.

Según Sandín (2005) el término estrés se utilizó desde el siglo XIV para referirse a experiencias negativas, tales como adversidades, dificultades, sufrimiento y aflicción. Sin embargo, el uso del término no era muy común y sólo hasta el siglo XVII, el término estrés se asocia a fenómenos físicos como fuerza, presión y distorsión. Sandín (1995), señalaba que el estrés es resultante de la presión que una fuerza externa ejerce sobre un cuerpo, creando una reacción interior y una distorsión en este.

Una de las primeras definiciones de estrés fue realizada por Lazarus y Folkman (1986) quienes lo definen como “una relación particular que establece un individuo con su entorno, el cual es evaluado por el sujeto como amenazante o desbordante de sus recursos poniendo en peligro su bienestar”. Para estos autores, el estrés debe entenderse como un concepto organizador que permite una mejor comprensión de diversos fenómenos importantes para la adaptación humana y animal”.

Según Barraza, Martínez, Silva, Camargo y Antuna (2015), el estrés académico “es un proceso sistémico, de carácter adaptativo y esencialmente psicológico, que se presenta cuando el alumno se ve sometido, en contextos escolares o universitarios, a una serie de demandas que, bajo la valoración del propio alumno son considerados estresores; cuando estas demandas provocan un desequilibrio sistemático (situación estresante) que se manifiesta en una serie de síntomas

(indicadores del desequilibrio); y cuando este desequilibrio obliga al alumno a realizar acciones de afrontamiento para restaurar el equilibrio sistémico”.

Según afirman Berrio y Mazo (2011), en el contexto universitario, la gran mayoría de los estudiantes experimentan un grado elevado de estrés académico, debido a que tienen la responsabilidad de cumplir con diversas obligaciones académicas, y esto puede ocasionarles sobrecarga de tareas y trabajos, además de que la evaluación de los docentes es permanente, también tienen exigencias de los padres y de ellos mismos para tener un rendimiento óptimo, que en muchos casos puede ser causa de ansiedad y estrés, lo cual, tendrá efectos negativos en el cumplimiento de tareas u otras responsabilidades académicas y también en la salud física y mental de los estudiantes.

La definición de Franco (2015) denominó estrés académico: “Al proceso derivado de la interacción entre un entorno educativo formal y los individuos que en el mismo desarrollan su actividad, principalmente docentes y discentes, que es valorado como amenazante o desafiante y que, según sean las percepciones subjetivas, los recursos de que dispongan y de cómo afronten los estresores, puede provocar que la persona vea alterado su estado de bienestar y de salud general” (p. 114).

La definición de Román y Hernández (2011) es la siguiente: “Es el proceso de cambio en los componentes del Proceso de Enseñanza y Aprendizaje, a través de un conjunto de mecanismos adaptativos individuales e institucionales, producto de la demanda desbordante y exigida en las experiencias de enseñanza y aprendizaje que se desarrollan en las Instituciones de Educación Superior, con el propósito de mantener el estado estacionario (estado dinámico del sistema donde se producen entradas y salidas sin modificar de manera considerable las características y propiedades de este) en el proceso educativo” (p. 11).

El Modelo sistémico cognoscitivista del estrés académico fue propuesto por Barraza (2008), citado por Berrío y Mazo (2011), el mismo que se basa en cuatro hipótesis básicas:

1) Hipótesis de los componentes sistémicos-procesuales del estrés académico: destaca la definición de sistema abierto, que implica un proceso relacional sistema-entorno. De acuerdo a este concepto los componentes sistémicos-procesuales del estrés académico se refieren al constante flujo de entrada (input) y salida (output) que presentan todos los sistemas para lograr su equilibrio. Estos componentes del estrés académico son tres: estímulos estresores (input), síntomas (indicadores del desequilibrio sistémico) y estrategias de afrontamiento (output), implicados en las manifestaciones de estrés de los estudiantes.

2) Hipótesis del estrés académico como estado psicológico: el estrés académico es un estado esencialmente psicológico en tanto presenta estresores mayores (amenazan la integridad vital del individuo y son ajenos a su valoración) y estresores menores (se constituyen en tales por la valoración que la persona hace de ellos). En general, un estresor es un “estímulo o situación amenazante que desencadena en el sujeto una reacción generalizada e inespecífica”.

3) Hipótesis de los indicadores del desequilibrio sistémico que implica el estrés académico: los indicadores o síntomas de la situación generadora de estrés (desequilibrio sistémico) se clasifican como reacciones físicas, psicológicas y comportamentales. “Este conjunto de indicadores se articulan de manera idiosincrática en las personas, de tal manera que el desequilibrio sistémico va a ser manifestado de manera diferente, en cantidad y variedad, por cada persona”.

4) Hipótesis del afrontamiento como restaurador del equilibrio sistémico: ante el desequilibrio que produce el estrés, el individuo pone en marcha diversas estrategias de afrontamiento para restaurar el equilibrio del sistema. Entre estas, Barraza sugiere las siguientes: habilidad asertiva; elogios a sí mismo; distracciones evasivas; ventilación o confidencias; religiosidad; búsqueda de información sobre la situación; solicitud de asistencia

profesional, tomar la situación con sentido del humor, y elaborar un plan y ejecución de sus tareas.

El segundo modelo que ha sido desarrollado para explicar el estrés académico es el Modelo psicosocial y organizacional, elaborado por García, citado en Franco, (2015), este tomó como referentes algunos modelos generales de estrés psicosocial y de estrés organizacional, a partir de los cuales propuso cuatro grupos para explicar el estrés académico:

- **Los estresores académicos.** Es aquel conjunto de factores propios del entorno educativo que originan exigencias, que los estudiantes pueden valorar como amenazantes para su bienestar general, y que son capaces de exceder sus recursos para manejarlas. Entre los factores o estímulos estresores tendríamos las dificultades de adaptación al nuevo entorno universitario; los exámenes y las calificaciones de su rendimiento académico; las disfunciones que su rol de estudiante puede propiciar en otras esferas de su vida, por ejemplo, sentir que el estudio le quita tiempo para otras actividades y entonces se siente con sobrecarga, o sentir que pierde el control ante determinadas situaciones del contexto educativo en que se encuentra.
- **La percepción subjetiva de estrés.** Este surge de la evaluación que se da a través de un procesamiento cognitivo y psicológico de los estresores académicos, que el estudiante percibe como posibles amenazas o desafíos y frente a los cuales, puede sentir que no tiene las herramientas necesarias (ciertas habilidades blandas) para hacerles frente, entonces el estudiante se siente desvalido, sin herramientas para su manejo. Las valoraciones se van asociar a emociones de carácter anticipatorio entre las cuales destacan los estados de ansiedad o confianza, y a emociones de resultado como tristeza o satisfacción.

- **Los efectos y consecuencias del estrés académico.** Constituyen un complejo conjunto de variables de tipo fisiológico, psicológico y social que se activan cuando se produce un choque que afecta la estabilidad del alumno, cuando este está expuesto a los estímulos estresores y que ocasionan repercusiones a corto y a largo plazo en su nivel de rendimiento académico, asimismo, le puede generar sensaciones de bienestar o un estado de salud general.
- **Los factores moduladores.** Dado que el estrés se manifiesta como una experiencia individual, se requiere el uso de una serie de variables, recursos o estrategias que van a modular las relaciones ocurridas desde el impacto del factor estresor y luego van a estimular la percepción subjetiva y los efectos de estrés sobre el estudiante. Los factores moderadores son de tipo biológico, como el sexo o la edad; de tipo psicosocial, como el apoyo social, rasgo de ansiedad o forma habitual de reactividad afectiva; de tipo psicossocioeducativo, como auto-concepto o especialidad elegida, y de tipo socioeconómico como becas, recursos e ingresos familiares.

El Modelo de afrontamiento propuesto por Frydenberg en 1997, citado en Franco (2015), ocupa un lugar central la reevaluación del resultado, porque afirma que la conducta de afrontamiento se lleva a cabo por medio de un proceso de naturaleza circular que incluye diversos tipos de determinantes situacionales, características personales, la percepción subjetiva de la situación, y formas de afrontamiento. Luego de que el estudiante evalúa la situación va sopesar los posibles impactos que le puede generar el estrés según perciba que pueden ser las consecuencias del mismo, estas consecuencias pueden suponer daños, pérdidas, amenazas o desafíos; luego de ello realiza un análisis de la situación y de los recursos personales e interpersonales de los que dispone para manejarlo, y determina la forma como va poder afrontar el problema y aplica la conducta a realizar, lo cual conducirá a un resultado que deberá ser reevaluado en otra valoración, la misma que podría originar una nueva respuesta diferente a la anterior.

Entonces, surge el mecanismo de retroalimentación, por medio del cual se determina si las estrategias de afrontamiento activadas fueron efectivas y si en consecuencia pueden volver a utilizarse en el futuro, y de ser así van a pasar a formar parte del repertorio de estrategias de afrontamiento del estrés, o por el contrario serán rechazadas en función de la apreciación que la persona haya hecho de su eficacia. Franco (2015) refiere que las diferentes dimensiones del proceso de afrontamiento surgen a partir de los intercambios o interacciones dinámicas entre el individuo y su entorno, activándose a lo largo de la vida del sujeto como resultado de las mismas.

El Modelo de base psicopedagógica en contextos universitarios, fue planteado por Román & Hernández (2011), surgió a partir de la carencia que sus autores le adjudican a la concepción actual de estrés académico, a la que consideran que adolece de un enfoque psicopedagógico que tenga en cuenta los referentes teóricos de las Ciencias de la Educación. Afirman que, a pesar de tratarse de estrés académico, los enfoques predominantes no tienen en cuenta el entorno educativo y sus criterios son predominantemente psicológicos, lo que para ellos se traduce en una evidente limitación a la hora de interpretar e intervenir en el mismo. Román & Hernández (2011), proponen reformular y adaptar la conceptualización clásica del estrés desde una base psicopedagógica, para lo cual establecieron seis enfoques básicos:

- **Enfoque histórico cultural**, entendido como base psicológica del desarrollo de la personalidad y del proceso de enseñanza-aprendizaje. Se trataría de una mirada biopsicosocial del desarrollo psíquico que posibilitaría el desarrollo de las potencialidades de la persona a través del aprendizaje y los apoyos adecuados.
- **Enfoque del proceso de estrés académico**, el carácter de proceso con entradas y salidas, condiciones específicas de realización y un conjunto de componentes estructurales y funcionales que se relacionan de manera armónica.

- **Enfoque de gestión para la intervención del fenómeno**, una gestión dirigida a la reorientación de la docencia y otros procesos universitarios para generar un proceso de enseñanza–aprendizaje saludable.
- **Enfoque didáctico**, Incorpora los componentes inherentes al proceso de enseñanza-aprendizaje con el objetivo de establecer relaciones estructurales y funcionales propias en el estrés académico.
- **Enfoque del cambio**, con el fin de llevar a cabo una transición progresiva hacia el nuevo estado y poder responder a las demandas del entorno educativo.
- **Enfoque sistémico**, para integrar todos los componentes y áreas en una totalidad conceptual.

En cuanto a los estresores, se ha señalado que existe una serie de estresores académicos como son el trabajo en equipo que algunas personas son menos capaces de realizar que otras, las tareas constantes a diario y la gran cantidad de tareas que se le deja al estudiante tanto dentro y fuera de la institución entre las cuales se consideran los siguientes ítems (Barraza, 2006):

- La competencia con los compañeros del grupo.
- Sobrecarga de tareas y trabajos escolares.
- La personalidad y el carácter del profesor.
- Las evaluaciones de los profesores (exámenes, ensayos, trabajos de investigación, etc.).
- Problemas con el horario de clases.
- El tipo de trabajo que te piden los profesores (consultas de temas, fichas de trabajo, ensayos, mapas conceptuales, etc.).
- No entender los temas que se abordan en clase.
- Participación en clase (participación a preguntas, exposiciones, etc.).

- Tiempo limitado para hacer el trabajo.

Las dimensiones que evalúan el estrés académico son las siguientes:

Síntomas: Existen 3 tipos de síntomas del estrés estos se basan en: Físicos, psicológicos y comportamentales, para los cuales se consideran los siguientes ítems (Barraza, 2006):

- **Síntomas Físicos**

Trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas).

Fatiga crónica (cansancio permanente).

Dolores de cabeza o migrañas.

Problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea.

Rascarse, morderse las unas, frotarse, etc.

Somnolencia o mayor necesidad de dormir.

- **Síntomas Psicológicos**

Inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo).

Sentimientos de depresión y tristeza (decaído).

Ansiedad, angustia o desesperación.

Problemas de concentración.

Sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad.

- **Síntomas Comportamentales**

Conflictos o tendencias a polemizar o discutir.

Aislamiento de los demás.

Desgano para realizar las labores escolares.

Aumento o reducción del consumo de alimentos.

Conflicto o tendencia a discutir.

Aislamiento de los demás.

Desgano para realizar las labores universitarias,
Aumento o reducción del consumo de alimentos.

Entre las causas del estrés académico, Arribas (2013), menciona que las más importantes son: la gran cantidad de temas que se realizan, las tareas o trabajos que demandan bastante tiempo para su realización, la apreciación que tienen los alumnos de los profesores porque de ellos depende la motivación que tengan los alumnos por el curso, las metodologías y técnicas de enseñanza que emplean etc. Román, Ortiz & Hernández, citados por Rosales (2016), añaden otras causas a las anteriores, entre ellas tenemos: la sobrecarga académica, la realización de exámenes, el exceso de información, intervenciones orales, muy poco tiempo para realizar las tareas y dificultad para entender lo que se explica en clases, notas finales entre otros. Los autores García & Muñoz citados por Rosales (2016), señalaron que las causas del estrés académico surgen a través de diversos factores o estímulos que se presentan en el ámbito educativo y que causan un evento o una demanda, gran carga académica en el estudiante dependiendo a la forma de cómo cada individuo lo afronte. Nakeeb, Alcazar, Fernández, Malagón y Molina citado en Rosales (2016), señalan que una de las causas del estrés académico es la poca relación que existe y la falta de comunicación entre los miembros de una facultad ya que de ahí depende la organización para realizar los trabajos y estudios.

Las consecuencias del estrés académico, fueron citadas por Mendiola (2010), quien manifestó que existen consecuencias fisiológicas y psicológicas:

- **Fisiológicas:** siendo las más importantes la elevación de la presión arterial, problemas respiratorios y alteraciones en el sueño.
- **Psicológicas:** Ansiedad, depresión, preocupación, aumento de irritabilidad, alteraciones de la memoria tanto de corto como de largo plazo, pérdida del interés por las cosas que antes sentía motivación.

Naranjo (2009) refiere “que las consecuencias del estrés académico a largo plazo son la tristeza, malestar, disminución de la autoestima, falta de habilidades sociales entre otras. Estas consecuencias hacen que la vida académica no sea fácil; sin embargo, aquel estudiante universitario que capaz de afrontar estas situaciones estresantes, se mantendrá siempre en un equilibrio adecuado”.

Para poder superar o hacer frente al estrés académico, surgen las estrategias de afrontamiento, las mismas que han sido definidas como los esfuerzos del pensamiento y la conducta que permiten manejar las demandas ya sean estas externas o internas, que se presentan en la persona, para lo cual Franco (2015), considera las siguientes:

- Habilidad asertiva (defender nuestras preferencias, ideas o sentimientos sin dañar a otros).
- Elaboración de un plan y ejecución de tareas.
- Concentrarse en resolver la situación que me preocupa.
- Elogios a sí mismo.
- La religiosidad (oraciones o asistencias a misas).
- Búsqueda de información sobre la situación.
- Fijarse o tratar de obtener lo positivo de la situación que preocupa.
- Ventilación y confidencias (verbalización de la situación que preocupa) (Franco, 2015).

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1 - Existe relación entre las habilidades blandas y el estrés académico de los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa

H0 – No existe relación entre las habilidades blandas y el estrés académico de los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa

Capítulo III

Método

3.1. Diseño de Investigación

Según su finalidad, se trata de una investigación aplicada, porque a partir de los resultados obtenidos se podrá mejorar los programas de orientación educativa y tutoría que se realizan con los estudiantes universitarios y así contribuir a la mejora del proceso de formación integral (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Según su alcance, es un estudio descriptivo – correlacional, porque su finalidad es conocer la relación o grado de asociación entre dos o más variables o categorías en un contexto específico (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Según el diseño planteado, corresponde a una investigación no experimental porque no se realizó manipulación de las variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Según su enfoque es una investigación cuantitativa porque los resultados pudieron ser cuantificados (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Por la temporalidad, es un estudio de corte transversal porque estos estudios recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.2. Participantes

3.2.1. Población

La población de la presente investigación estuvo conformada por los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa, la misma que estuvo conformada por las Escuelas de Ciencias de la Computación, Ingeniería Civil, Ingeniería electrónica y de Telecomunicaciones e Ingeniería Industrial. Se tenía un número aproximado de 900 estudiantes en todas las Escuelas.

3.2.2. Muestra

Se trabajó con una muestra representativa conformada por 200 estudiantes que fueron distribuidos de forma equitativa entre las diversas escuelas que conforman la Facultad, así como en los cinco años de la carrera, los que fueron elegidos de acuerdo a los siguientes criterios:

Criterios de Inclusión:

- Estudiantes que deseen participar del estudio y que han firmado el consentimiento informado
- Estudiantes sin límite de edad, de ambos sexos que se encontraban matriculados en alguna de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ingeniería y Computación y que aceptaron participar del estudio.
- Estudiantes que asistieron a clases los días en que se realizó la recolección de datos.

Criterios de Exclusión:

- Estudiantes que no aceptaron ni firmaron el consentimiento informado.
- Estudiantes de programas de intercambio.
- Estudiantes de otras carreras profesionales de la Universidad privada.

3.2.3. Muestreo

El tipo de muestreo a utilizar fue el No probabilístico por conveniencia, el cual es una técnica de muestreo que consistió en seleccionar a las personas que estaban disponibles para las investigadoras, pero siempre y cuando cumplieran con los criterios de selección (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.3. Instrumentos

Para el desarrollo del estudio se utilizó como técnica la encuesta. Los instrumentos aplicados fueron los siguientes:

3.3.1. Cuestionario de Habilidades Blandas

Autor:	Alex, K.
Año:	2016.
Nombre original	Cuestionario de Habilidades Blandas.
Procedencia	Estados Unidos.
Administración	Colectiva e individual.
Duración	Aproximadamente 10 minutos.
Objetivos	Evaluar el grado de desarrollo de las habilidades blandas.
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de comunicación • Seguridad en sí mismos • Capacidad de insertarse en un equipo • Manejo de situaciones de conflicto • Capacidad de negociar • Persuasión • Perseverancia • Dirección de equipos • Flexibilidad • Liderazgo • Ambición / competitivo

	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Autoestima • Inteligencia emocional • Empatía
Aplicación	Jóvenes universitarios y adultos.
Calificación	<p>La calificación se realiza sumando el puntaje de cada respuesta que se realiza en escala de Likert. Las categorías finales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto: 30 – 60 puntos • Nivel medio: 61 – 90 puntos • Nivel bajo: 91 – 120 puntos
Validez	Para identificar la validez, se empleó el análisis factorial, por medio del cual se estableció la validez mediante el coeficiente alfa de Cronbach para cada uno de los indicadores.
Confiabilidad	El cuestionario fue evaluado mediante el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach, cuyo resultado es de 0.84.
Validación peruana	Silva, J. (2016), donde encontraron una confiabilidad de 0,85.

3.3.2. Inventario SISCO del estrés académico:

Autor:	Arturo Barraza Macías
Año:	2006
Nombre original	Inventario SISCO del estrés académico
Procedencia	México.
Administración	Colectiva e individual.
Duración	Aproximadamente 10 minutos.
Objetivos	Reconocer las características del estrés que suelen acompañar a los estudiantes de educación media superior, superior y de postgrado.
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Estresores • Síntomas físicos • Síntomas psicológicos • Síntomas comportamentales • Afrontamiento

Aplicación	A partir de los 14 años y adultos en un contexto educativo u organizacional.
Calificación	La forma de calificación del inventario es de orden sumativo, ya que es una escala Likert. La calificación se puede realizar por dimensiones o en la totalidad del inventario. Las categorías finales son: <ul style="list-style-type: none"> • Grado muy bajo: 29 – 51 puntos • Grado bajo: 52 – 75 puntos • Promedio: 76 – 99 puntos • Grado alto: 100 – 122 puntos • Grado muy alto: 123 – 145 puntos
Validez	Para identificar la validez, se empleó el análisis factorial, encontrándose una estructura factorial tridimensional.
Confiabilidad	El inventario SISCO del estrés académico tiene una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.90. Estos niveles de confiabilidad pueden ser valorados como muy buenos.
Validación peruana	Rosales, J. (2016), donde encontraron una confiabilidad de 0,88.

3.4. Variables e Indicadores

3.4.1. Variables

Variable Independiente: Habilidades Blandas

Indicadores:

- Habilidades de comunicación
- Seguridad en sí mismos
- Capacidad de insertarse en un equipo
- Manejo de situaciones de conflicto
- Capacidad de negociar
- Persuasión

- Perseverancia
- Dirección de equipos
- Flexibilidad
- Liderazgo
- Ambición / competitivo
- Toma de decisiones
- Autoestima
- Inteligencia emocional
- Empatía

Variable Dependiente: Estrés Emocional y Académico

Indicadores:

- Estresores
- Síntomas físicos
- Síntomas psicológicos
- Síntomas comportamentales
- Afrontamiento

Variables Intervinientes:

- Edad
- Género

3.4.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUB- VARIABLES O DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
----------	--------------------------	------------------------------------	-------------	-------------

Variable Independiente Habilidades Blandas	Son cualidades personales relacionadas con la inteligencia emocional y social. Son aquellas habilidades que se potencian con el trato hacia los demás y que se cultivan a lo largo de la vida a través del contacto con otras personas	Habilidades de comunicación	Según puntaje obtenido: Nivel alto Nivel medio Nivel bajo	Cuestionario de Habilidades Blandas
		Seguridad en sí mismos		
		Capacidad de insertarse en un equipo		
		Manejo de situaciones de conflicto		
		Capacidad de negociar		
		Persuasión		
		Perseverancia		
		Dirección de equipos		
		Flexibilidad		
		Liderazgo		
		Ambición /Competitivo		
		Toma de decisiones		
		Autoestima		
		Inteligencia emocional		
Empatía				
Variable dependiente Estrés académico	“Es un proceso sistémico, de carácter adaptativo y esencialmente psicológico, que se presenta cuando el alumno	Estresores	Según puntaje obtenido: Grado muy bajo Grado bajo Promedio	Inventario SISCO del Estrés Académico
		Síntomas físicos		
		Síntomas psicológicos		
		Síntomas comportamentales		
		Afrontamiento		

	se ve sometido a una serie de demandas que, son considerados estresores; y que provocan un desequilibrio sistemático.		Alto Muy alto	
Variables				Características de la muestra
Intervinientes	Número de años desde la fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento	Años	
Edad				
Sexo	Condición orgánica que diferencia al varón de la mujer	Caracteres sexuales secundarios	Masculino Femenino	

3.5. Procedimientos

Una vez que el proyecto de tesis fue aprobado por el Jurado Dictaminador, se solicitó la autorización al Decano de la Facultad de Ingeniería y Computación de la Universidad Católica San Pablo, para que nos autorizaran a desarrollar el estudio. Luego de ello se realizaron coordinaciones con los jefes de cada Escuela Profesional y se coordinó los horarios en los que se podían aplicar los instrumentos. Obtenida la autorización, se procedió a identificar a los estudiantes que conformaron la muestra de estudio, solicitándoles su consentimiento informado para participar en la investigación, procediendo a la aplicación de los instrumentos con los estudiantes que aceptaron participar en el estudio. Luego se dio inicio a la recolección de datos mediante la aplicación de los instrumentos, de forma grupal y secuencial hasta concluir. Los datos obtenidos fueron tabulados y procesados estadísticamente para obtener los resultados de

la investigación. El estudio fue realizado en el periodo comprendido entre los meses de diciembre del año 2018 al mes de junio del 2019.

3.6. Análisis de datos

Se realizó una matriz de datos en el Programa SPSS y luego se efectuó el análisis estadístico. Para establecer si existía influencia entre las variables de estudio y poder confirmar o contrastar la hipótesis planteada, se aplicó la Prueba de Chi cuadrado y luego se aplicó la Prueba de Correlación de Pearson. Los resultados son presentados en tablas.

Capítulo IV

Resultados

Tabla 1.

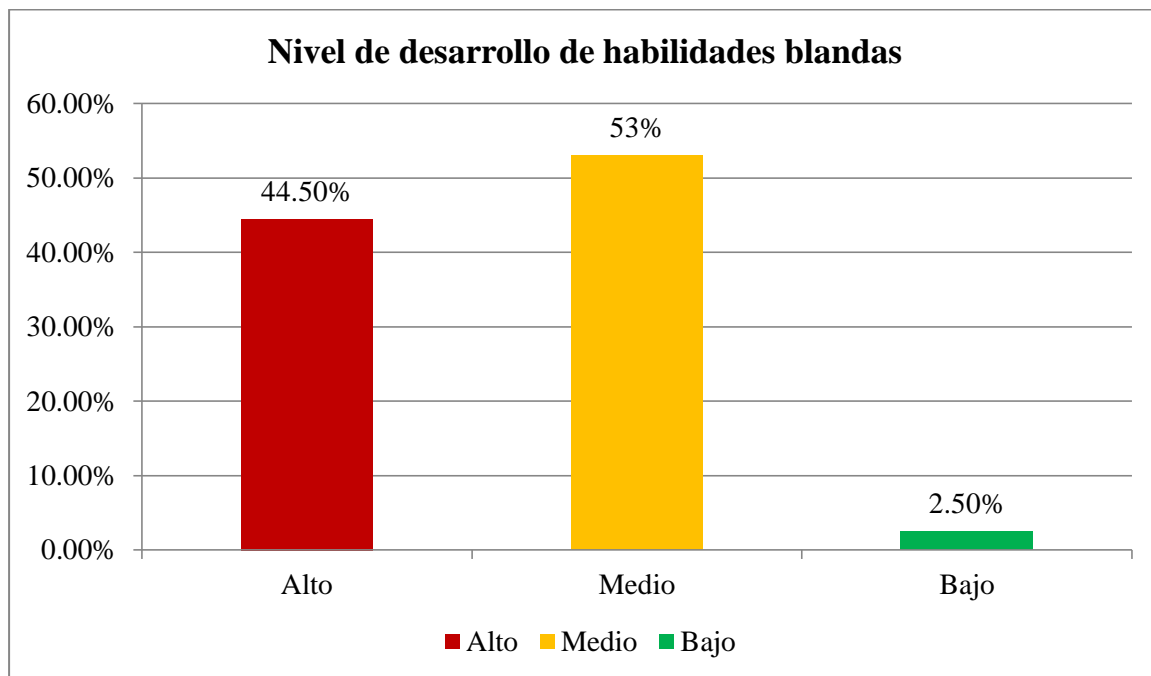
Nivel de desarrollo de las habilidades blandas que presentan los estudiantes universitarios, 2019.

Nivel de desarrollo de las habilidades blandas	N	%
Alto	89	44,50
Medio	106	53,00
Bajo	5	2,50
Total	200	100

Datos obtenidos por las investigadoras

Gráfico 1.

Nivel de desarrollo de las habilidades blandas que presentan los estudiantes universitarios, 2019.



Elaboración propia

El nivel de desarrollo de las habilidades blandas de los estudiantes es medio en 53%, alto en 44,50% y bajo en 2,50%.

Tabla 2 (a).

Tipo de habilidades blandas que presentan los estudiantes universitarios, 2019.

Habilidades de comunicación	N	%
Bajo	73	36,50
Suficiente	85	42,50
Adecuado	37	18,50
Destacado	5	2,50
Total	200	100

Habilidad de seguridad en sí mismos	N	%
Bajo	27	13,50
Suficiente	95	47,50
Adecuado	66	33,00
Destacado	12	6,00
Total	200	100

Capacidad de insertarse en un equipo	N	%
Bajo	30	15,00
Suficiente	95	47,50
Adecuado	71	35,50
Destacado	4	2,00
Total	200	100

Manejo de situaciones de conflicto	N	%
Bajo	56	28,00
Suficiente	98	49,00
Adecuado	43	21,50
Destacado	3	1,50
Total	200	100

Capacidad de negociar	N	%
Bajo	27	13,50
Suficiente	96	48,00
Adecuado	65	32,50
Destacado	12	6,00

Total	200	100
Habilidad de persuasión	N	%
Bajo	60	30,00
Suficiente	93	46,50
Adecuado	42	21,00
Destacado	5	2,50
Total	200	100
Habilidad de perseverancia	N	%
Bajo	60	30,00
Suficiente	78	39,00
Adecuado	54	27,00
Destacado	8	4,00
Total	200	100

Datos obtenidos por las investigadoras

Los estudiantes presentan habilidades blandas de la comunicación (asertividad, claridad en la forma como expresa sus sentimientos) suficientes en 42,50%, bajas en 36,50%, adecuadas en 18,50% y destacadas en 2,50%. Los estudiantes presentan habilidades blandas de seguridad en sí mismos suficientes en 47,50%, adecuadas en 33%, bajas en 13,50% y destacadas en 6%. La capacidad de los estudiantes de insertarse en un equipo es suficiente en 47,50%, adecuada en 35,50%, baja en 15% y destacada en 2%. Los estudiantes presentan la habilidad de manejar situaciones de conflicto en grado suficiente en 49%, bajo en 28%, adecuada en 21,50% y destacada en 1,50%. La capacidad de negociar de los estudiantes tiene grado suficiente en 48%, adecuado en 32,50%, bajo en 13,50% y destacado en 6%. La habilidad de persuasión de los estudiantes es suficiente en 46,50%, baja en 30%, adecuada en 21% y destacado en 2,50%. La habilidad de perseverancia de los estudiantes es suficiente en 39%, baja en 30%, adecuada en 27% y destacado en 4%.

Tabla 2 (b).

Tipo de habilidades blandas que presentan los estudiantes universitarios, 2019.

Dirección de equipo	N	%
Bajo	39	19,50
Suficiente	87	43,50
Adecuado	58	29,00
Destacado	16	8,00
Total	200	100

Flexibilidad	N	%
Bajo	50	25,00
Suficiente	83	41,50
Adecuado	56	28,00
Destacado	11	5,50
Total	200	100

Liderazgo	N	%
Bajo	24	12,00
Suficiente	103	51,50
Adecuado	65	32,50
Destacado	8	4,00
Total	200	100

Ambición, competitivo	N	%
Bajo	33	16,50
Suficiente	91	45,50
Adecuado	64	32,00
Destacado	12	6,00
Total	200	100

Toma de decisiones	N	%
Bajo	32	16,00
Suficiente	105	52,50
Adecuado	56	28,00
Destacado	7	3,50

Total	200	100
Autoestima	N	%
Bajo	31	15,50
Suficiente	104	52,00
Adecuado	63	31,50
Destacado	2	1,00
Total	200	100
Inteligencia emocional	N	%
Bajo	63	31,50
Suficiente	102	51,00
Adecuado	30	15,00
Destacado	5	2,50
Total	200	100
Empatía	N	%
Bajo	47	23,50
Suficiente	82	41,00
Adecuado	60	30,00
Destacado	11	5,50
Total	200	100

Datos obtenidos por las investigadoras

La habilidad de dirección de equipo de los estudiantes es suficiente en 43,50%, adecuada en 29%, baja en 19,50% y destacada en 8%. La habilidad de flexibilidad de los estudiantes es suficiente en 41,50%, adecuada en 28%, baja en 25% y destacada en 6%. La habilidad de liderazgo de los estudiantes es suficiente en 51,50%, adecuada en 33%, baja en 12% y destacada en 4%. La habilidad de ambición, competitivo de los estudiantes es suficiente en 45,50%, adecuada en 32%, baja en 16,50% y destacada en 6%.

La habilidad de toma de decisiones de los estudiantes es suficiente en 52,50%, adecuada en 28%, baja en 16% y destacada en 6%. La habilidad de autoestima de los estudiantes es suficiente en 52%, adecuada en 32%, baja en 15,50% y destacada en 1%. La habilidad de inteligencia emocional de los estudiantes es suficiente en 51%, baja en 31,50%, adecuada en 15% y destacada en 3%. La habilidad de empatía de los estudiantes es suficiente en 41%, adecuada en 30%, baja en 23,50% y destacada en 5,5%.

Tabla 3.

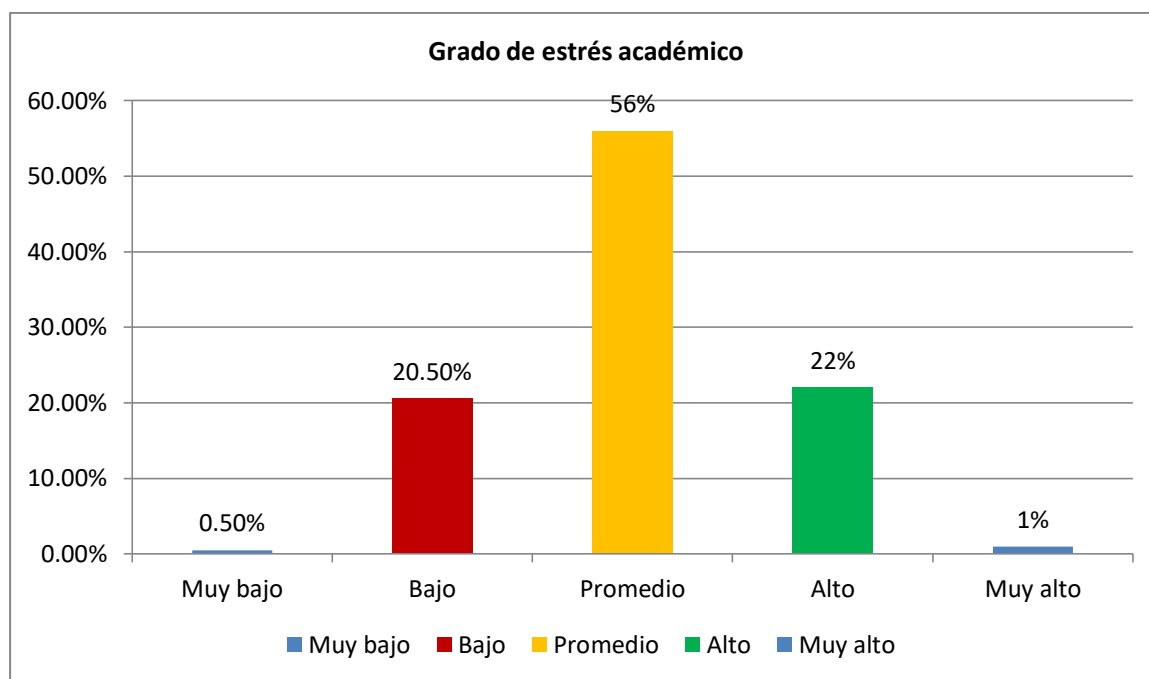
Grado de estrés académico que presentan los estudiantes universitarios, 2019.

Grado de estrés académico	N	%
Muy bajo	1	0,50
Bajo	41	20,50
Promedio	112	56,00
Alto	44	22,00
Muy alto	2	1,00
Total	200	100

Datos obtenidos por las investigadoras

Gráfico 3.

Estudiantes universitarios según grado de estrés académico. 2019.



Elaboración propia

Se observa, que el grado de estrés académico de los estudiantes es promedio en 56%, alto en 22%, bajo en 20,50%, mientras que el grado muy bajo y muy alto se presenta en 1,50% de estudiantes. Este resultado se explica porque al analizar la variable en función de cada una de las dimensiones se encontró que los estresores que afectan con mayor frecuencia a los estudiantes son la sobrecarga de trabajos en 71%, las evaluaciones de los profesores en 45%, el tiempo limitado que tienen para hacer los trabajos en 44% y el carácter de algunos profesores en 37,50%.

Las reacciones físicas que los estudiantes presentan de manera más frecuente como consecuencia del estrés académico son somnolencia o mayor necesidad de dormir en 31,5%, dolores de cabeza o migraña en 31,50%. Las reacciones psicológicas que el estrés académico causa siempre o casi siempre en los estudiantes son inquietud en 39,5%, ansiedad, angustia o

desesperación en 39%, problemas de concentración en 43,5% que se presenta algunas veces en los estudiantes; y los sentimientos de depresión o tristeza en 31%. Las reacciones psicológicas menos frecuentes son los sentimientos de agresividad o aumento de la irritabilidad.

Las reacciones comportamentales se presentan con menos frecuencia que las reacciones físicas y psicológicas, sin embargo, las reacciones comportamentales que presentaron mayor frecuencia son el desgano para realizar las labores universitarias en 65% y el aumento o reducción del consumo de alimentos en 31,50%. Además, se encontró que las estrategias de afrontamiento que los estudiantes emplean de forma más frecuente son la habilidad asertiva en 52,50%, la elaboración de un plan de ejecución de tareas en 49%, la búsqueda de información sobre la situación en 44%, elogiarse a sí mismos en 37,50% y conversar acerca de la situación que les preocupa en 41,5%; la estrategia menos utilizada es la religiosidad en 25,5%.

Tabla 4.

Relación entre el nivel de habilidades blandas y el grado de estrés académico que presentan los estudiantes universitarios, 2019.

Nivel de desarrollo de habilidades blandas	Grado de estrés académico					Total	
	Muy bajo (1)	Bajo (41)	Promedio (112)	Alto (44)	Muy alto (2)		
	N / %	N / %	N / %	N / %	N / %	N	%
Alto	1 / 1,12	27 / 30,34	47 / 52,81	14 / 15,73	0 / 0,00	89	44,50
Medio	0 / 0,00	14 / 13,21	61 / 57,55	29 / 27,36	2 / 1,89	106	53,00
Bajo	0 / 0,00	0 / 0,00	4 / 80,00	1 / 20,00	0 / 0,00	5	2,50

Datos obtenidos por las investigadoras

$X^2 = 4,7853$ $p = 0,04$ Pearson = 0,31

Se observa en la tabla, que en los estudiantes que presentan alto nivel de desarrollo de habilidades blandas, el 52,81% presenta estrés académico en grado promedio, el 30,34% bajo, el 15,73% presenta alto estrés académico. En los estudiantes con nivel medio de desarrollo de habilidades blandas, el 57,55% tiene grado promedio de estrés académico, el 27,36% tiene grado alto, 13,21% grado bajo y el 1,89% grado muy alto de estrés. En los estudiantes con bajo nivel de habilidades blandas, predomina el grado de estrés promedio en 80% y alto en 20%.

La Prueba de Ji cuadrado encuentra que el nivel de desarrollo de habilidades blandas se relaciona de forma significativa con el grado de estrés académico, es decir, que en los estudiantes con mayor nivel de habilidades blandas, el estrés académico es menor, asimismo, la correlación de Pearson es de 0,31, lo que demuestra que existe correlación positiva moderada entre las variables.

Según el análisis de la tabla se concluye que la hipótesis de estudio queda confirmada, porque efectivamente, existe una relación significativa positiva baja entre las habilidades blandas y el estrés académico en estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa.

Capítulo V

Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alterna general que establece que existe relación entre las habilidades blandas y el estrés académico de los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa.

El primer objetivo específico planteado en nuestra investigación fue establecer el nivel de desarrollo de las habilidades blandas que presentan los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa y el segundo objetivo fue evaluar el tipo de habilidades blandas que presentan los estudiantes universitarios, de acuerdo a ello, se encontró que las habilidades blandas en las que los estudiantes presentan mayor nivel de desarrollo son en el manejo de situaciones de conflicto en 49%, capacidad de negociar en 48%, seguridad en sí mismos en 47,50%, capacidad de insertarse en un equipo en 47,50%, persuasión en 46,50%, las habilidades de dirección de

equipo que fue suficiente en 43,50% y adecuado en 29%, las habilidades de la comunicación que fueron suficientes en 42,50%, la perseverancia tiene nivel suficiente en 39% y adecuado en 27%; la habilidad de flexibilidad tiene nivel suficiente en 41,50% y adecuado en 28%; la habilidad de liderazgo es suficiente en 51,50% y adecuado en 32,50%, la habilidad de tener ambición, de ser competitivo fue suficiente en 45,50% y adecuado en 32%; la habilidad de toma de decisiones fue suficiente en 52,50% y adecuado en 28%; el 52% de estudiantes tuvieron autoestima en nivel de desarrollo suficiente y el 31% adecuado; la habilidad de inteligencia emocional fue suficiente en 51% y bajo en 31,50%; la habilidad de empatía alcanzó nivel suficiente en 41%, adecuado en 30% y bajo en 23,50%.

Al analizar la variable de habilidades blandas en forma global, se observó que el 53% presenta nivel medio, el 44,50% nivel alto y el 2,50% nivel bajo.

Estos resultados guardan similitud con el estudio de Manrique, Oyarzabal y Herrera (2018), los cuales encontraron que los niveles de desarrollo de las habilidades blandas en los egresados de la Facultad de gestión y alta dirección de la Pontificia Universidad Católica del Perú no fueron muy altos. Así mismo, hallaron que los requerimientos del mercado laboral tanto a nivel empresarial, público y social, dan mayor prioridad a la habilidad de adaptación, que fue considerada como la más importante, le siguen las habilidades de gestión, que son más valoradas por las organizaciones, mientras que, para los reclutadores de personal, las habilidades de comunicación fueron las más importantes.

En nuestro estudio encontramos que la habilidad de la comunicación, está entre el nivel suficiente y bajo en la mayoría de estudiantes, y en tal sentido, la literatura señala que la comunicación interpersonal “es aquella en la que se enfatiza la relación con el otro, se privilegia la comprensión con el que se habla, no el entendimiento de lo que se dice. Dicha relación es imposible de ser pensada sin personalización, intimidad, empatía y confianza;

gesta por tanto una comunicación interpersonal y esta no tiene que darse necesariamente mediante la proximidad física, sino más bien en función de una proximidad afectiva que se recrea desde una posición ética” (Romeu, 2015); mientras que García (2013) afirma que las personas establecen relaciones con los demás a través de una serie de interacciones a los que se consideran como procesos sociales, en los cuales la comunicación resulta ser un proceso fundamental y determinante de toda relación social, es importante dado que constituye el mecanismo que regula y hace posible la interacción entre las personas.

Un estudio realizado por Flores, García, Calsina y Yapuchura (2016), señala que las habilidades sociales no son rasgos de la personalidad, sino más bien son un conjunto de comportamientos que las personas van aprendiendo a lo largo de su desarrollo, iniciándose este aprendizaje desde la infancia, estas habilidades incluyen la interacción social, la misma que comprende a las habilidades de sonreír y reír, saludar, ser cortés y amable; también se tiene a las habilidades para hacer amigos, la misma que se va desarrollando cuando el niño realiza juegos con otros, ayuda, coopera y comparte; las habilidades conversacionales, se manifiesta en la capacidad que tienen las personas para iniciar, mantener y terminar conversaciones con otras personas y a nivel de grupos; las habilidades relacionadas con la capacidad que tienen las personas de expresar sus sentimientos, emociones y opiniones; además destacan las habilidades para la solución de problemas interpersonales; habilidades para poder entablar relaciones adecuadas con los adultos y para ello son necesarias a su vez la cortesía, saber conversar, peticionar, solucionar problemas con adultos, entre otras. Es en este contexto, cuando se perciben las diferencias cognitivas (autoverbalizaciones) entre las personas que pueden tener baja, mediana o altas dificultades interpersonales, dado que, mientras las personas que tienen altas habilidades sociales emiten menos autoverbalizaciones negativas que las personas con nivel bajo de habilidades sociales y, a

diferencia de las personas con altas habilidades sociales que ofrecerían más autoverbalizaciones positivas que las personas con baja habilidad social.

El desarrollo adecuado de las habilidades sociales, entre las que se deben destacar las habilidades de la comunicación, la capacidad de insertarse en un equipo, la capacidad de manejar situaciones de conflicto, la capacidad de negociar, las habilidades de persuasión y la empatía, son importantes no sólo para favorecer la comunicación interpersonal en la vida cotidiana, sino que son imprescindibles en los entornos laborales y para lograr una adecuada inserción profesional. Según el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES, 2016) se destaca la necesidad de formar a los estudiantes en habilidades que promuevan su empleabilidad, para ello destacan la importancia de la formación en las habilidades interpersonales y de comunicación; las mismas que son muy tomadas en cuenta por los empleadores en los procesos de selección del personal.

En tal sentido, en el estudio de Hernández y De la Rosa (2017), señalaron que es importante que los estudiantes universitarios tengan un alto nivel de desarrollo de las habilidades de comunicación porque esto les permite estar más preparados para su inserción al mercado laboral al concluir sus estudios universitarios, al mismo tiempo que podrán tener niveles más altos de desempeño profesional y más éxito en la profesión elegida. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2016) resalta la importancia de que en las instituciones educativas tanto de educación básica como superiores, promuevan el aprendizaje de habilidades blandas e interpersonales para que contribuyan a que los estudiantes alcancen un buen autoconocimiento y que también puedan desarrollarse de forma adecuada en el resto de entornos sociales en los que se pueden desenvolver las personas de manera óptima. Un aspecto que menciona enfáticamente la UNESCO es que a pesar de la gran importancia que tiene el desarrollo de habilidades blandas, en la mayoría de programas y/o planes de estudio, se da mayor énfasis a la

adquisición de contenidos conceptuales y procedimentales que son inherentes a cada una de las profesiones, pero no se le brinda la importancia necesaria a la formación o entrenamiento en el desarrollo de las habilidades blandas, cuya formación prácticamente no está incluida en ningún currículo.

Según La Torre (2017), a nivel internacional, los países con mejores logros de aprendizaje en los estudiantes de educación básica como universitarios, son los que consideran en sus currículos el desarrollo o formación de las habilidades blandas o habilidades socioemocionales. Este es el caso de Finlandia, país que ha obtenido gran éxito en el desarrollo de aprendizajes significativos por medio del impulso al desarrollo de las habilidades blandas. “El proceso de enseñanza aprendizaje se desarrolla por medio de interrelaciones entre los alumnos y el docente. Las habilidades blandas o habilidades socio-emocionales son habilidades que permiten desarrollar este proceso optimizando sus resultados, la investigación muestra que las habilidades socio-emocionales pueden enseñarse a los estudiantes y que su presencia, en el salón de clase y en las escuelas, mejora el aprendizaje académico” (La Torre 2017).

En el caso del Perú, la situación actual de la educación superior universitaria y técnica tiene como principal finalidad contribuir a la formación de profesionales y personas activas socialmente; mientras que su finalidad colectiva es promover la cohesión social, disminuyendo las brechas sociales y económicas que existen y que ayuden al mayor desarrollo sostenible del país. Según un documento del Ministerio de Educación (2015), “la educación superior universitaria no forma ciudadanos con altas capacidades para el ejercicio profesional competente y la producción de conocimiento de alto valor social. La educación superior universitaria no es medio para la inclusión y movilidad social de los jóvenes del país”. Es por la situación anterior que varias instituciones incluyendo universidades y sociedades científicas están desarrollando políticas de cambio que permitan la adopción de

medidas dirigidas a cambiar tal situación. En tal sentido, el desarrollo y perfeccionamiento de las habilidades blandas, a partir del análisis y comprensión de las experiencias vividas en el entorno del estudiante son primordiales, el rol de escuela, la familia y luego la universidad y/o el instituto superior, porque permitirán determinar las ventajas y desventajas que podrían presentarse en la vida adulta y en el ámbito laboral (Ortega, 2017).

El tercer objetivo específico fue determinar el grado de estrés académico que presentan los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa, encontrando que los estresores que afectan con mayor frecuencia a los estudiantes son la sobrecarga de trabajos, el carácter de algunos profesores, las evaluaciones de los profesores y el tiempo limitado que tienen para hacer los trabajos. En cuanto a las reacciones físicas al estrés académico predominan la somnolencia o mayor necesidad de dormir en 74,5%, dolores de cabeza o migraña en 60,5%, trastornos del sueño en 60% y fatiga crónica en 57,5%. Al analizar las reacciones psicológicas, se encontró que las más frecuentes son la inquietud en 76%, ansiedad, angustia o desesperación en 73%, problemas de concentración en 72,5% y sentimientos de depresión o tristeza en 61,5%. Las reacciones comportamentales afectan a los estudiantes con menos frecuencia en relación a las reacciones físicas y psicológicas, entre ellas destacaron el desgano para realizar las labores universitarias en 65% y el aumento o reducción del consumo de alimentos en 63%. En cuanto a las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los estudiantes destacan la habilidad asertiva en 87,50%, la elaboración de un plan de ejecución de tareas en 83,50%, la búsqueda de información sobre la situación en 82%, elogiarse a sí mismos en 77% y conversar sobre la situación que les genera preocupación en 75%.

Nuestros resultados concuerdan con el estudio de Oliveti (2010) quien encontró en una muestra de estudiantes de diferentes carreras universitarias, que el área de síntomas comportamentales es la que menos se manifiesta en los estudiantes; hallazgos que permiten

afianzar la importancia que tiene los programas de tutoría que se realizan en las universidades, porque son una guía que permite orientar a los estudiantes para el desarrollo de habilidades blandas, y también para tener un control eficiente de los factores estresores, así como de las reacciones del estrés académico.

En el estudio de Castillo, Chacón y Díaz (2016), encontraron que las principales fuentes generadoras de estrés fueron la sobrecarga académica, falta de tiempo para cumplir con las actividades académicas y realización de exámenes. También tenemos resultados similares a los del estudio de Toribio y Franco (2016), porque estos autores encontraron que los estresores que más afectan a los estudiantes son los exámenes, la sobrecarga académica, el corto periodo de entrega de las mismas y la personalidad / carácter de los docentes.

Analizando la variable estrés académico de manera general, se observó en la tabla 24 que el grado de estrés académico es promedio en 56%, alto en 22% y bajo en 20,50%, los grados muy bajo y muy alto, solo obtuvieron un 1,50%. Nuestros resultados concuerdan con el estudio de Ferri (2015), quien encontró que el grado de estrés académico fue moderado.

En el estudio de Shalini, Harpaljit y Ratneswary, (2012) encontraron que es indispensable identificar y controlar el estrés académico, porque este provoca que los estudiantes no puedan utilizar de manera correcta los hábitos de estudio, en consecuencia disminuye su rendimiento académico, y este sólo hecho, agrava aún más el estrés académico, generando una especie de círculo vicioso, que si no se controla de forma adecuada puede propiciar el desarrollo de cuadros de ansiedad de rasgo y estado en los estudiantes.

De acuerdo con Guerra (2019), se señala que “en la formación integral de los estudiantes universitarios es necesaria la enseñanza de conocimientos teóricos y prácticos de una profesión así como, de metodologías direccionadas a fomentar autonomía en el aprendizaje, creatividad para la solución de problemas, pensamiento crítico, compromiso con la sociedad

y persistencia ante la adversidad, es decir, una formación integral requiere tanto la formación para el hacer como para el ser, para aprender a aprender, para aprender a emprender y para aprender a convivir aspectos claramente relacionados con las habilidades blandas”.

El cuarto objetivo específico busca establecer la relación entre el nivel de habilidades blandas y el grado de estrés académico que presentan los estudiantes universitarios, hallándose una relación significativa. Además, se ha encontrado que existe una correlación positiva pero baja entre el nivel de desarrollo de las habilidades blandas y el grado de estrés académico, esto significa que a pesar de que la mayoría de estudiantes puedan tener un desarrollo adecuado de las habilidades blandas, de igual modo pueden presentar un grado promedio o bajo de estrés académico.

De forma general, estos resultados guardan relación con el estudio realizado por Duckworth y Yeager (2015), el cual señala que uno de los aspectos en los que se ha demostrado relación de las habilidades blandas es en el control del estrés emocional, el mismo que concluye en que los estudiantes que poseían un mayor desarrollo de habilidades blandas, presentaban niveles menores de estrés emocional en comparación a los estudiantes que no tenían altas habilidades blandas. Esto es acorde con lo que en este estudio se halló.

Finalmente se puede comentar, que debido a las altas exigencias que actualmente enfrentan los jóvenes para insertarse al mercado laboral y sobre todo alcanzar estabilidad laboral, es indispensable que además de la formación en habilidades duras, que en la Universidad se forman de manera excelente, también es necesario ayudar a los estudiantes durante su formación universitaria para el desarrollo de las habilidades blandas, las mismas que en opinión de expertos en recursos humanos y reclutadores de personal, hoy en día son más valoradas, incluso que las habilidades duras, porque contribuyen a mejorar la capacidad y valoración del talento humano en las organizaciones. Al mismo tiempo, un mayor desarrollo

de las habilidades blandas, será un factor de protección frente al estrés académico, que en la mayoría de casos no puede desligarse de la alta exigencia y excelencia académica que caracteriza a la universidad privada en la cual se desarrolló el presente estudio.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Existe relación entre las habilidades blandas y el estrés académico en estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa.

SEGUNDA

El nivel de desarrollo de las habilidades blandas que presentan los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa es medio en 53%.

TERCERA

El tipo de habilidades blandas que están más desarrolladas en los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa son la habilidad de seguridad en sí mismos en 39%, capacidad de negociar en 38,50%, ambición, competitivos en 38%, capacidad de insertarse en un equipo en 37,50%, dirección de equipo en 37%, liderazgo en 36,50%, flexibilidad en 33,50%, autoestima en 32,50% y toma de decisiones en 31,50%.

CUARTA

El grado de estrés académico que presentan los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa es promedio en 56%.

QUINTA

El nivel de habilidades blandas se relaciona de forma significativa en el grado de estrés académico que presentan los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa. Además, se ha encontrado que existe una correlación positiva pero baja entre el nivel de desarrollo de las habilidades blandas y el grado de estrés académico, esto significa que a pesar de que la mayoría de estudiantes puedan tener un desarrollo adecuado de las habilidades blandas, de igual modo pueden presentar un grado promedio de estrés académico, por lo tanto, queda confirmada la hipótesis planteada.

RECOMENDACIONES

1. A la Dirección de la Universidad Privada de Arequipa, se sugiere que tenga en cuenta los resultados de nuestra investigación para implementar iniciativas por medio de las cuales, los estudiantes puedan evidenciar la importancia del desarrollo de las habilidades blandas. Una de las iniciativas podría ser el desarrollo de un foro anual de trabajo, donde se resalte la importancia de las habilidades blandas para la inserción de los egresados al mercado laboral. Asimismo, se deberá fomentar el desarrollo de las habilidades de comunicación, el manejo de situaciones de conflicto, persuasión, perseverancia, liderazgo, inteligencia emocional y empatía, para ello los docentes, deberán propiciar debates en las que puedan desarrollar las habilidades mencionadas.
2. A la dirección de la Facultad de Ingeniería y Computación, se sugiere que en el currículo de cada una de las asignaturas de las distintas carreras profesionales, se incluya y se evalúe el desarrollo de las habilidades blandas, al mismo tiempo, la Oficina de Tutoría deberá realizar evaluaciones anuales del nivel de habilidades blandas de los estudiantes, brindándoles estrategias para su desarrollo y el manejo del estrés.
3. Finalmente se sugiere, que el presente estudio sea ampliado con estudiantes de otras facultades y escuelas profesionales, porque en cada una de ellas, los estudiantes presentan diferentes características, aptitudes y actitudes que podrían influir en un mayor o menor desarrollo de habilidades blandas y estrés académico.

Referencias Bibliográficas

Adecco (2017). “*The soft skills imperative*”. Obtenido de: <https://www.starmeup.com>
(Fecha de acceso: 5 – 10 – 2019).

Alex K. (2016). “*Soft Skills, Know Yourself and Know the World*”. Estados Unidos: Pearson.

American Management Association. (2012). *Critical Skills Survey*. Obtenido de:
www.amanet.org: www.amanet.org (Fecha de acceso: 5 – 10 – 2019).

Arribas, J. (2013). Hacia un modelo causal de las dimensiones del estrés académico en
estudiantes de Enfermería. *Revista de Educación*, 1(360), 533-556.

Arroyo, R. (2012) “*Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y
actitud*”. Colombia. p. 32.

Ayrton Senna Institute/UNESCO. (Sin fecha). *Competências Socioemocionais*. Material de
discussão.

Barraza, A. (2006). Un modelo conceptual para el estudio del estrés académico. *Revista
Electrónica de Psicología Iztacala*, 9(3) ,110-129.

Barraza, A. (2008). El estrés académico en alumnos de maestría y sus variables
moduladoras: Un diseño de diferencia de grupos. *Avances en Psicología
Latinoamericana*. 2 (26), 270-289.

Barraza, A., Martínez, JL., Silva, JT., Camargo E., Antuna, R. (2015). Estresores académicos
y género: un estudio exploratorio de su relación en alumnos de licenciatura. *VE-
IUNAES*; 5(12): 33-43.

Bass, B. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. The Free Press. USA.

- Bedwell, W. L., Fiore, S. M., & Salas, E. (2014). Developing the Future Workforce: An Approach for Integrating Interpersonal Skills Into the MBA Classroom. *Academy of Management Learning & Education*, 13(2), 171 - 186.
- Belén, D (2015). *Ansiedad y estrés académico en estudiantes de universidades públicas vs universidades privadas*. Repositorio de Tesis de la Universidad Argentina de la Empresa. Argentina.
- Berrio, N., Mazo, R. (2011). Estrés académico. *Revista de Psicología de la Universidad de Antioquia*. 3 (2), 65-82.
- Buceta, J. (2011). La falsa Confianza. Disponible en: <http://www.palestraweb>. (Fecha de acceso: 20 - 10 - 18).
- Butz, M., Kutter, E. (2017). *How the mind comes into being*. Oxford: Oxford University Press.
- Caldera, J.F., Pulido, B.E., & Martínez, M.G. (2007). Niveles de estrés y rendimiento académico en estudiantes de la carrera de psicología del Centro Universitario de Los Altos. *Revista de Educación y Desarrollo*. 7, 77-82.
- Castillo, C., Chacón, T., Díaz, G. (2016). Ansiedad y fuentes de estrés académico en estudiantes de carreras de la salud. *Inv Ed Med*. 2016; 5(20):230 – 237.
- Deming, D. (2017). *The growing importance of social skills in labor market*. Working Paper 21473.
- Duckworth, A., Yeager, D. (2015). Measurement matters: assessing personal qualities other than cognitive ability for educational purposes. *Educational Researcher*, 44(4), 237-251.

- Espacio Europeo de Educación Superior (2016). Soft skills development of Engineering undergraduate students through Formula Varsity Engineering Education (ICEED). International Conference on Engineering Education.
- Flores, E., García, M., Calsina, W., Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 7 (2): 5-14. Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú.
- Flores, L. (2018). Las habilidades blandas y su importancia. En *Coaching y Liderazgo*. Obtenido de: <https://luisfloresguerra.com> (Fecha de acceso: 6 – 10 – 2019).
- Franco, V. (2015). La medición del estrés en contextos académicos en estudiantes universitarios. (Tesis doctoral). España: Universidad de Coruña.
- Gallagher, S., Zahavi, D. (2012). *The phenomenological mind*. New York: Routledge.
- Glenn, J. L. (2008). The “new” customer service model: Customer advocate, company ambassador. *Business Education Forum*, 62(4), 7-13.
- García, M.R. (2013). Comunicación interpersonal digital y nuevas formas de comunidad. Reflexiones sobre la comunicación posmasiva. *Imagonautas*, 3 (2): 52-65.
- Goffee, R., Jones, G. (2012). *Gestionar la autenticidad la paradoja del liderazgo superior*. Harvard Business Review López, O. Metodologías Activas de Aprendizaje. Bogotá-Colombia: Formactiva Limitada.
- Guerra, S. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicol. Esc. Educ.* 23 (5): 17 – 21.

- Hernández, C., De la Rosa, C. (2017). Habilidades comunicativas en estudiantes de carreras de apoyo frente a estudiantes de otras carreras. *Apuntes de Psicología*. 35 (2): 93-104.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. México: Mac Graw Hill.
- Kautz, T., Heckman, J., Diris, R., Weel, B., and Borghans, L. (2014). *Fostering and measuring skills: improving cognitive and non-cognitive skills to promote lifetime success*. OECD Publishing: OECD Education Working Papers, No. 110.
- La Torre, M. (2017). Finlandia y su éxito educativo. (Conferencia). Universidad Marcelino Champagnat. Perú.
- Lagos, C. (2012). *Aprendizaje experiencial en el desarrollo de habilidades blandas*. Santiago de Chile: Universidad Alberto Hurtado.
- Lazarus, R.S., Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. España: Ediciones Martínez Roca.
- Magro, G. (2017). Efectos y mediación de un programa de habilidades blandas a través del desarrollo de la cognición corporizada en estudiantes universitarios. *Apunt. cienc. soc.*; 07(02). Huancayo.
- Manrique, S., Oyarzabal, G., Herrera, A. (2018). Análisis de brechas entre las habilidades blandas en egresados de la Facultad de gestión y alta dirección de la PUCP y los requerimientos del mercado laboral según el ámbito empresarial, público y social. Repositorio de Tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Martínez, E.S., Díaz, D.A. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar. *Educación y Educadores*. 2 (10), 11-22.

- Ministerio de Educación (MINEDU) D.S. 016-2015 –. (2015). Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. Diario oficial El Peruano. Lima, Perú.
- Miyamoto, K., Huerta, M., Kubacka, K., Ikesako, H., Oliveira, E. (2015). *Skills for social progress: the power of social and emotional skills*. Paris: OECD, OECD Skills Studies, OECD Center for Research and Innovation (CERI) como parte del proyecto Education and Social Progress (ESP).
- Montero, J. (2008). La Neuro-Fenomenología: Una reflexión sobre las metodologías en primera persona en el estudio de la conciencia. *Universitas Philosophica*, 115-140.
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de este en el ámbito educativo. *Educación*, 33 (2): 171-190. Universidad de Costa Rica. San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2016). La nueva transformación de la Educación Superior. México.
- Ortega, T. (2016). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas*. Washington: Banco de Desarrollo de América Latina.
- Pardo, J. (2008). Estrés en estudiantes de educación social. Indivisa. *Boletín de estudios e Investigación*. 9, 9-22.
- Román, C., Hernández, Y. (2011). El estrés académico: Una revisión crítica del concepto desde las Ciencias de la Educación. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14, (2), 1-14.
- Romeu, V. L. (2015). Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal. *Revista especializada en periodismo y comunicación*, Vol. 1, N.º 48 pp. 188-198.

- Rosales, J. (2016). Estrés académico y hábitos de estudio en universitarios de la carrera de Psicología de un centro de formación superior privada de Lima Sur. Repositorio de Tesis de la Universidad Autónoma del Perú. Lima.
- Sandín, B. (1995). *El estrés*. En A. Bellock, B. Sandín & F. Ramos (Eds.), Manual de psicopatología (pp. 3-52). Madrid: McGraw-Hill.
- Sandín, B. (2005). *El estrés*. En B. Belloch & F. Ramos (Eds.), Manual de psicopatología. (5ta ed.). Madrid: McGraw-Hill.
- Shalini, N., Harpaljit, K. & Ratneswary, A. (2012). El Efecto de Factores de Tensión Sobre los Hábitos de Lectura entre estudiantes. *Revista Internacional del Diario de Dirección de Interciencia*; 2(2) ,1-5.
- Silva, J. (2016). Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara – Arequipa, 2016”. [Tesis]. Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa. Arequipa.
- Silva, M. (2013). Habilidades Blandas fundamentales para el desarrollo personal. *Revista Educar*, 22-23. Obtenido de www.cide.cl/.../Revista_educar_H. (Fecha de acceso: 15 – 10 – 2019).
- Singer, M., Guzmán, R., Donoso, P. (2009). Entrenando competencias blandas en jóvenes, Escuela de Administración, Pontificia Universidad Católica de Chile. Recuperado de: <http://www.inacap.cl/tportal/portales/>
- Tito M, Serrano, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 1 (12): 59-76.

Toribio, C., Franco, S. (2016). Estrés Académico: El Enemigo Silencioso del Estudiante.

Salud y Administración. 3 (7): 11 – 18.

Anexos

Anexo 1

Consentimiento Informado

Yo,,
Acepto participar voluntariamente en este estudio de investigación, conducido por las señoritas Ada Belen Cornejo Valdivia y Flor de María García Alonso, señalo que hemos sido informados que el objetivo de este estudio es determinar la influencia de las habilidades blandas en el estrés académico de los estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería y Computación de una Universidad privada de Arequipa.

He comprendido las explicaciones facilitadas acerca de los instrumentos que debo responder y he podido resolver todas las dudas y preguntas que he planteado al respecto. También comprendo que, en cualquier momento y sin necesidad de dar ninguna explicación, puedo revocar el consentimiento que ahora presento. También he sido informado que los datos proporcionados serán protegidos y serán utilizados únicamente con fines de investigación.

Tomando todo ello en consideración y en tales condiciones, CONSIENTO participar en el estudio de Investigación: **“Influencia de las habilidades blandas en el estrés académico de estudiantes universitarios. Arequipa, 2019.”** contestando las preguntas de los cuestionarios considerando que los datos que se deriven de mi participación sean utilizados para cubrir los objetivos especificados en el documento.

Arequipa.....de setiembre del 2019.

Nombre:

DNI:

Anexo 2

Sexo: F () M () Idade: _____

Cuestionario de Habilidades Blandas

Esta encuesta tiene por objetivo conocer su evaluación respecto de las habilidades blandas, que este desarrollado durante tu formación profesional en su Escuela profesional. Por favor indique dentro del casillero con una X el grado que cree que tiene desarrollado en las habilidades blandas que se plantean.

	Siempre 1	Casi siempre 2	A veces 3	Casi Nunca 4	Nunca 5
1. Te agrada tener comunicación con otras personas.					
2. Puedes expresar con claridad sus pensamientos, deseos, necesidades y preocupaciones.					
3. Al hablar te expresas de forma asertiva y clara.					
4. Sabes escuchar y comprender los consejos, conocimientos y experiencias de las personas de su entorno.					
5. Sabes comunicar las cosas utilizando la inteligencia emocional.					
6. Sientes seguridad en sí mismo.					
7. Sientes que tienes capacidad de insertarte en un equipo.					
8. Te agrada trabajar en equipo.					
9. Cuando tienes que trabajar en equipo, te resulta fácil liderar el grupo.					

10. Puedes manejar situaciones de conflicto de forma asertiva.					
11. En caso de situaciones de conflicto, siempre logras mantenerte en calma.					
12. Tienes capacidad de negociar en situaciones de conflicto.					
13. Tienes capacidad de persuasión.					
14. Eres perseverante.					
15. Te agrada dirigir los equipos de trabajo.					
16. Eres flexible en tus decisiones, formas de pensar.					
17. Tienes capacidad de liderazgo.					
18. Tienes Ambición.					
19. Planificas de forma rigurosa las acciones que tienes que hacer para desarrollarte en tu carrera.					
20. Eres capaz de sacrificar tu tiempo libre si el trabajo o el estudio lo demanda					
21. Te sientes motivado para conseguir tus objetivos.					
22. Te consideras competitivo.					
23. Te resulta fácil tomar decisiones.					
24. Tienes buena autoestima.					
25. Consideras que tienes inteligencia emocional.					
26. Tienes empatía.					
27. Tienes iniciativa ante situaciones complejas y nuevas.					
28. Afrontas los problemas con optimismo.					
29. Eres creativo.					
30. Confías en tus posibilidades y capacidades.					

Anexo 3

Inventario SISCO del Estrés Académico

Marque con una X, la frecuencia con que las siguientes actividades lo estresan o tensan:

	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. El competir con los compañeros del grupo.					
2. Sobrecarga de trabajos universitarios.					
3. El carácter de los profesores.					
4. Las evaluaciones de los profesores.					
5. El tipo de trabajo que te piden los profesores.					
6. No entender los temas que se abordan en clase.					
7. Participación en clase.					
8. Tiempo limitado para hacer el trabajo.					

A continuación, marque con un aspa “X” la frecuencia con la que experimentaste las siguientes reacciones físicas, psicológicas y comportamentales cuando estabas estresado.

Reacciones físicas	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
9. Trastornos en el sueño.					
10. Fatiga Crónica.					
11. Dolores de cabeza o migraña.					
12. Problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea.					
13. Rascarse, morderse las uñas, frotarse.					
14. Somnolencia o mayor necesidad de dormir.					

Reacciones psicológicas	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
15. Inquietud.					
16. Sentimientos de depresión o tristeza.					
17. Ansiedad, angustia o desesperación.					
18. Problemas de concentración.					
19. Sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad.					

Reacciones Comportamentales	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
20. Conflicto o tendencia a discutir.					
21. Aislamiento de los demás.					
22. Desgano para realizar las labores universitarias.					
23. Aumento o reducción del consumo de alimentos.					

A continuación, marque con un aspa “X” la frecuencia con la que utilizaste las siguientes estrategias de afrontamiento cuando estabas estresado.

Dimensión estrategias de afrontamiento	Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
24. Habilidad asertiva (defender tus ideas o sentimientos sin dañar a otros).					
25. Elaboración de un plan y ejecución de las tareas.					
26. Elogios así mismo.					
27. La religiosidad (orar u asistir a misa).					
28. Búsqueda de información sobre la situación.					
29. Conversar acerca de la situación que le preocupa.					