

## Capítulo 3

# Relación entre las **habilidades** de **comunicación** e interacción y el desempeño escolar en **adolescentes**

Diana Cristina Lourido Jurado  
Daniela Andrea Lasso Jaramillo  
Jeisson Armando Lopez Matabanchoy  
Mauricio Andrés Martínez Oliva

## 1. Introducción

El estudio que sustenta este capítulo trata las habilidades de comunicación e interacción social, base del ambiente escolar en el que los niños, niñas y jóvenes pasan la mayoría de su tiempo, relacionándose con pares y adultos. La escuela es uno de los entornos más importantes para el desarrollo de las habilidades sociales, permitiendo el desempeño escolar de los adolescentes. Las habilidades de comunicación e interacción son acciones que van dirigidas a otros, mediante procesos que uno mismo y los otros tienen en común; “son una parte importante de la competencia ocupacional que es impulsada por la naturaleza social de la mayor parte del comportamiento ocupacional” (Forsyth, Salamy, Simon y Kielhofner, 1998, p. 4), que implica no solo aquellas tareas que rutinariamente se hace por sí mismo, sino también los múltiples comportamientos ocupacionales que son realizados por otros, los cuales serán efectivos cuando las personas sean capaces de comprometer satisfactoriamente a otros individuos para conocer sus propias necesidades, colaborar, gestionar y entregar información, de manera recíproca. Villarreal, Sánchez y Musitu (2010) manifiestan que:

Las habilidades sociales tienen que ver con la competencia social; es decir, con la capacidad que tiene la persona para enfrentarse con éxito a las exigencias y desafíos de la vida diaria, actuar de una manera pertinente negociando con el entorno social y afrontando las complejidades de la vida, con el fin de mantener un estado de bienestar físico, mental y social a partir del ejercicio de comportamientos positivos y adaptables a los procesos de interacción con el entorno social y cultural. (p. 59)

En esta medida, la educación en este tipo de habilidades busca el empoderamiento del ser humano frente a todos los hechos que hacen presencia en su diario vivir, a partir del fortalecimiento de su competencia y habilidad psicosocial dentro de rutinas escolares, siendo este proceso, crucial para la población adolescente, puesto que requiere constantemente comunicarse e interactuar para lograr su desempeño en el contexto escolar. Según Piaget (1978, citado por Lozano, 2014), la adolescencia es la etapa que dura desde los 13 hasta los 20 años; el elemento que define su iniciación es la pubertad, en la cual se produce cambios fisiológicos; el final llega cuando la persona tiene madurez emocional y social; los aspectos característicos pueden ser: un cuerpo nuevo, una nueva sexualidad, nuevos y viejos amigos, mentalidad y autoestima; así mismo, la adolescencia constituye un período crítico de constantes cambios, como las relaciones con sus pares, que tienen suma importancia, hasta convertirse en su principal contexto de socialización y de apoyo.

Está demostrado que los y las adolescentes que tienen amistades se sienten realizados, resultando indispensable que en el contexto escolar les permitan relacionarse de manera óptima y que puedan cumplir su rol de estudiantes, con sus habilidades de interacción y comunicación (Delgado, Ecurra, Atalaya, Pequeña, Cuzcano, Rodríguez y Álvarez, 2016). Mediante estos conceptos, su entendimiento, como seres dinámicos dotados de múltiples cualidades, les permite afrontar la vida e incluirse en un ambiente social para participar de una o varias ocupaciones que idealizan y que dan un significado a su proyecto de vida.

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) de Colombia, mediante la Ley 1620 de 2013 aporta significativamente hacia una convivencia escolar sana, entendida como “la acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar de manera pacífica y armónica” (p. 298). Este contexto educativo o institución educativa es una entidad en donde los partícipes de la educación, es decir los y las estudiantes, tienen una amplia necesidad de entenderse entre compañeros, para realizar con éxito las actividades rutinarias relacionadas con el desempeño que les exige la institución; por lo tanto, el presente estudio se interesó en conocer las habilidades que se manifiestan en el desempeño escolar de una población estudiantil, siendo novedoso su abordaje, desde la T.O. La investigación permitió explorar los vacíos del conocimiento sobre el desconocimiento que existe de



las habilidades sociales por parte del ente administrativo, de los y las estudiantes y de la familia, lo que puede afectar el rol de estudiante; así mismo, se evidenció el poco desarrollo investigativo sobre la interacción de estas habilidades con el desempeño escolar y los sentidos del hacer escolar, desde la disciplina de T.O.

### **Comprendiendo el Modelo de la Ocupación Humana**

El Modelo de la Ocupación Humana (MOHO) presenta tres subsistemas: **Volición, Habitación y Capacidad de desempeño**, los cuales están relacionados con la experiencia que adquieren los y las estudiantes en el trayecto de su edad y las expectativas que tienen frente al rol de estudiantes, para realizar cada una de las múltiples tareas que ejecutan desde sus habilidades de comunicación e interacción y que predisponen su desempeño en el ambiente escolar. Según Kielhofner (2011), el MOHO hace referencia a:

El uso de conceptos de la teoría de sistemas para determinar los principios que explican la dinámica de la ocupación, puesto que a medida que las personas desarrollan sus ocupacionales cotidianas, como lo es el estudio para un escolar, se despliega un proceso altamente organizado, propio de un sistema abierto y dinámico, es así como en la interacción entre las características de la persona (volición, habitación y capacidad de desempeño) con los factores del ambiente se reflejan conceptos como la heterarquía que se da cuando cada componente contribuye a la dinámica general y la emergencia principio que establece que las acciones, los pensamientos y los sentimientos surgen espontáneamente de la interacción de varios componentes. (p. 25).

La acción de los sistemas humanos es necesaria para crear y sustentar su organización; luego, el comportamiento ocupacional es la expresión humana de la acción organizadora; sin embargo, es único para cada persona, ya que está dado por la organización interna. Por tanto, el MOHO aplicado a los estudiantes se traduce en una **volición**, como la motivación, las ganas y empeño que tienen por llevar a cabo las tareas y actividades que, en su rol de estudiantes, amigos y compañeros, les exige el entorno educativo-social; por tal razón, en la volición están los componentes e impulsos energizantes innatos y adquiridos para iniciar ciertas acciones propias de la ocupación. Precisando, el subsistema volitivo como un proceso continuo, da a entender que los pensamientos y los sentimientos se transforman, a medida que los estudiantes exploran, observan, interpretan y vivencian, para poder elegir las ocupaciones.

En el MOHO, desde la volición se puede identificar los sentimientos de mucha importancia (valores), la percepción de la capacidad y eficacia personal (causalidad personal) y los sentimientos placenteros (intereses). Por ejemplo, en un estudiante, la volición se observa a través de los valores construidos que llevan a ser importante o relevante su desempeño escolar, mientras que la causalidad personal se implica en la autopercepción sobre sus propias capacidades como estudiante y los intereses son desarrollados o afianzados, “en medio de las vivencias escolares experimentadas en su contexto educativo, ofreciendo sentido e identidad a su desempeño” (Kielhofner, 2011, p. 34).

El componente de habitación, entendido como “una internalización organizada que cada sujeto construye en sus rutinas o patrones constantes de comportamiento, guiados por los hábitos y roles que responden a características rutinarias influenciadas por los entornos o ambientes temporales, físicos y sociales” (Kielhofner, 2011, p. 52), se traduce, para el presente estudio, como el proceso por el cual el o la estudiante participa de la ocupación y se organiza en patrones o rutinas, según su rol en el contexto escolar, con patrones que deben ser regulados y organizados para realizar actividades y tareas en el aula o en el entorno general de la institución educativa.

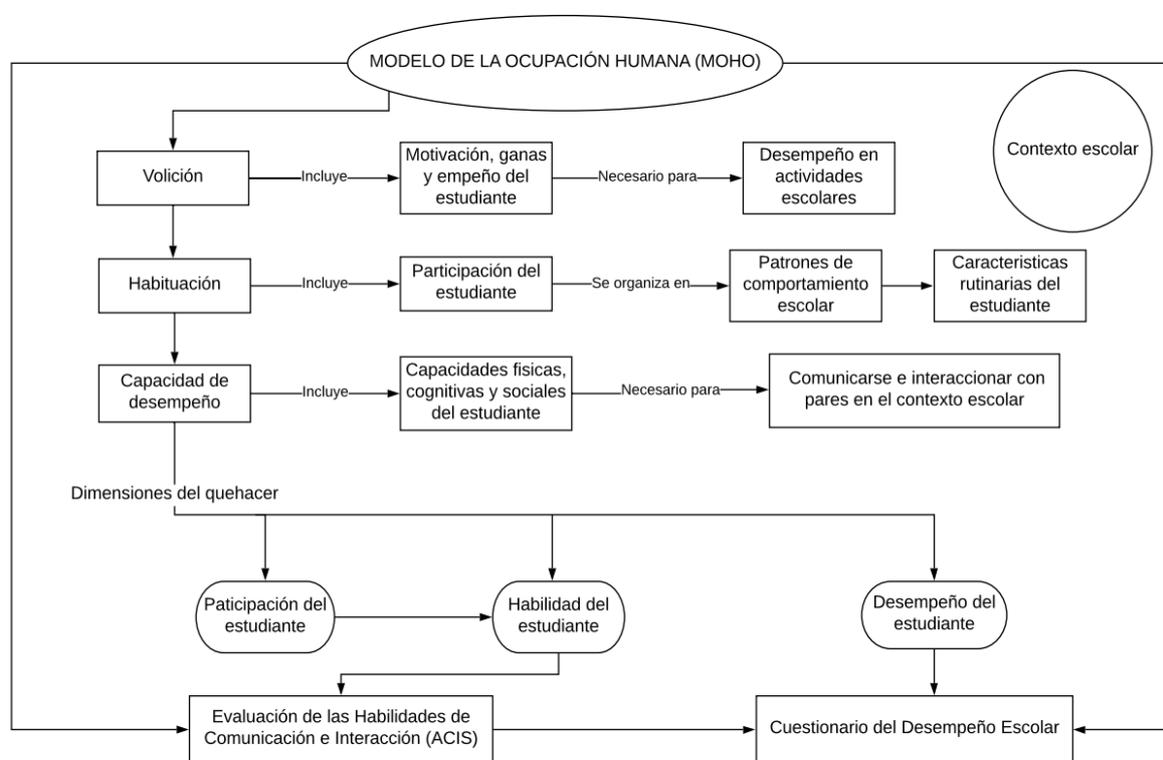
La capacidad de desempeño, por su parte, es entendida como la destreza para hacer las cosas, donde intervienen los sistemas músculo-esquelético, neurológico, respiratorio, cardiovascular y otros, así como las capacidades mentales como la memoria y la planificación perceptivo-motora, de procesamiento y de comunicación y de interacción que son necesarias para la realización de actividades que permiten la participación en el mundo (Kielhofner, 2004).

Mediante la suma de los anteriores componentes se desarrolla el fin ocupacional propio de cada estudiante en el colegio, con la ejecución de las tareas que ocurre a través de la transición dinámica entre compañeros, docentes, personal administrativo y el entorno educativo, permitiendo desenvolverse en las diferentes ocupaciones, explorando cada una de sus habilidades y patrones de desempeño ocupacional.

El ambiente, identificado como “la institución educativa, es complejo y multidimensional, pues la ocupación está influenciada y toma significado a través de su contexto físico y sociocultural” (Kielhofner, 2004, p. 18); incluye los espacios, objetos, personas, con las posibilidades y significados del hacer que existen en el colectivo humano del cual forman parte; en este caso, los estudiantes con su desempeño escolar, y el colegio, como su ambiente. Por ello, su comportamiento ocupacional subyace en el contexto escolar, el cual comprende la capacidad de desempeñarse y cómo éste es influenciado por la motivación, las ganas y los patrones ocupacionales de éstos.

**Figura 1**

*Relación MOHO, ACIS y C-DOE.*



En la Figura 1 podemos evidenciar la estructura y las bases del marco teórico relacionadas con la investigación, según las cuales se explica que el MOHO es el pilar fundamental en donde subyacen los componentes que enmarcan las habilidades de comunicación e interacción y el desempeño escolar del estudiante. Aquí se identifica los componentes del MOHO como la volición, habituación y capacidad de desempeño y su conexión, que hace posible la participación del estudiante en el contexto escolar; así mismo, la Figura 1 hace referencia a los instrumentos claves para obtener la información necesaria para interpretar y analizar las diferentes variables que los componen.

## 2. Desarrollo metodológico

El estudio fue cuantitativo, teniendo en cuenta que con este paradigma se realiza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas con el uso de la estadística, para instaurar con exactitud, patrones de comportamiento en una población (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Se trató de una investigación de tipo asociativo, ya que se quiso conocer el comportamiento de un concepto o variable, en asociación con el comportamiento de otra u otras variables relacionadas.

**Población y muestra.** La población se compuso de 179 estudiantes entre los 13 y 15 años; la muestra está determinada por los grados de secundaria, por un total de 42 estudiantes y se obtuvo mediante el siguiente proceso:

**Tabla 11**

*Muestreo probabilístico estratificado*

Grado	Edad	Ni	Pi	Qi	PiQi	NiPiQi	Wi	ni
Sexto	13	5	0,5	0,5	0,25	1,25	0,01	2
Sexto	14	4	0,5	0,5	0,25	1,00	0,01	1
Sexto	15	2	0,5	0,5	0,25	0,50	0,00	2
Séptimo	13	21	0,5	0,5	0,25	5,25	0,04	7
Séptimo	14	2	0,5	0,5	0,25	0,50	0,00	2
Séptimo	15	5	0,5	0,5	0,25	1,25	0,01	4
Octavo	13	11	0,5	0,5	0,25	2,75	0,02	5
Octavo	14	20	0,5	0,5	0,25	5,00	0,04	8
Octavo	15	3	0,5	0,5	0,25	0,75	0,01	2
Noveno	14	9	0,5	0,5	0,25	2,25	0,02	7
Noveno	15	11	0,5	0,5	0,25	2,75	0,02	2
<b>Población</b>		<b>93</b>				<b>23,250</b>	<b>Muestra</b>	<b>42</b>

Ni = Distribución de la población por grados

Pi = 5 % de población que se estima como margen de error

Qi = Valor de desviación estándar

Wi = Ni/N

ni = Valor de la muestra por estrato o grado.

**Técnicas e instrumentos de recolección de información.** Se utilizó la técnica de observación guiada, siguiendo los ítems del instrumento estandarizado denominado La Evaluación de Habilidades de Comunicación e Interacción (Assessment of Communication and Interaction Skills / ACIS) (Ver Apéndice B), “que obtiene datos sobre la habilidad de comunicación e interacción con otros en una ocupación” (Kielhofner, 2011, p. 223). El instrumento ACIS está conformado por conceptos que representan habilidades de desempeño, compuestas de tres dominios o habilidades de comunicación e interacción: físico, intercambio de información y relaciones. Cada habilidad es graduada con una escala de puntaje, desde un desempeño competente (4) a un desempeño deficiente (1). El ACIS no evalúa directamente las causas de alteraciones en habilidades de comunicación e interacción; solo orienta al observador para descubrir posibles causas, a partir de la narrativa o comportamiento de los sujetos observados.

También se aplicó el instrumento denominado ‘Cuestionario del desempeño escolar’, que mide el grado de desempeño escolar, el cual fue creado para indagar la relación entre las exigencias del desempeño escolar y los ítems de dominio físico, intercambio de información y relaciones que arroja el instrumento ACIS. Está conformado por ítems calificados en una escala de 4 a 1, siendo 4 un calificativo competente y 1 el calificativo de menor grado, que traduce a un déficit en las habilidades de comunicación e interacción, asociados al contexto y desempeño escolar de los participantes. Este instrumento fue sometido a una prueba piloto para medir su eficiencia y corregir o modificar los ítems que no permiten recoger la información de manera adecuada.

**Aspecto bioético.** El estudio se realizó en seres humanos, siendo sus procedimientos, los reglamentados por el artículo 11 de la Resolución 8430 de 1993, que clasifica las investigaciones de acuerdo con su nivel de riesgo para los participantes; según esto, esta investigación fue de riesgo mínimo, pues empleó registro de datos a través de una evaluación basada en la observación, sin implicaciones biológicas. En cumplimiento del artículo 25 de esta resolución, las investigadoras informaron a los padres de los adolescentes que conformaron la población, sobre los objetivos y los procedimientos del estudio; el consentimiento informado se registró mediante un oficio, siguiendo los lineamientos institucionales respectivos del Ministerio de Salud (1993).

Otro aspecto tomado en cuenta fue la confidencialidad; según la Ley 949 de 2005, el Artículo 44, menciona que, el terapeuta ocupacional “cuando quiera que los informes y registros sean utilizados como material de apoyo para fundamentar trabajos científicos y técnicos, deberá mantenerse la reserva del nombre de los usuarios de los servicios” (pp. 6-7). En caso de exigencia judicial, prevalecerá el secreto profesional (Congreso de Colombia, 2005).

### 3. Resultados

**Procesamiento de la información.** La información obtenida con los instrumentos ACIS y C-DOE (desempeño ocupacional escolar) fue sometida al análisis estadístico por medio de la medida y análisis Rasch (Forsyth et al., 1998), que convierte los puntajes ordinales de los dos instrumentos en datos de intervalo, para asumir las propiedades de una medida verdadera, lo cual significa tener un calificativo de cada estudiante en cuanto a las habilidades de comunicación e interacción y el desempeño escolar. Para su realización, se ingresó la información de los resultados del trabajo de campo en el software Ministep (Winsteps) Rasch; una vez hecha esta operación, el programa calibró los puntajes de los 20 ítems de cada instrumento para ajustar la sumatoria total y obtener el calificativo individual de cada estudiante en cuanto a sus habilidades de comunicación e interacción y su desempeño escolar. Este último proceso se hizo considerando la recomendación que hace ACIS y, respetando esta disposición, las investigadoras extrajeron información más certera de los dos instrumentos y, basadas en este mismo método, se decidió subdividir en escalas, en donde 80 era el mayor puntaje, lo que significaba que un estudiante era competente en todos los ítems que ACIS y C-DOE evalúan; esta subdivisión se representó de la siguiente manera: si los puntajes totales individuales por cada instrumento arrojaban una puntuación que fuera de 1 a 20, correspondía a déficit (Nunca); de 21 a 40 inefectivo (Casi nunca); de 41 a 60 cuestionable (Algunas veces) y de 61 a 80 puntos, competente (Siempre). Así, se obtuvo el nivel de puntaje en el cual cada estudiante se encontraba con respecto a las características que medía cada instrumento.

En este orden de ideas, se procedió a analizar la asociación entre las habilidades de comunicación e interacción (ACIS) y el desempeño ocupacional escolar (C-DOE); para lograrlo, se ingresó los puntajes obtenidos desde Ministep (Winsteps) Rasch en el programa Epidat 4.2, para verificar el nivel de correlación que hay en los instrumentos mencionados y cuyos resultados arrojaron un nivel de correlación negativa en cuanto a la asociación de los mismos; es decir, no se encontró ninguna relación entre los dos. Lo anterior queda reafirmado mediante el uso de la metodología de concordancia y consistencia, para lo cual se aplicó el Coeficiente de Asociación de Spearman.

## Análisis e interpretación de datos

**Evaluación de las Habilidades de Comunicación e Interacción (ACIS).** Según la información, el promedio en el dominio físico para la edad de 13 años, el de mayor valor es de 9,8 %, que corresponde al calificativo competente; para la edad de 14 años, este mismo promedio está en el calificativo cuestionable, con un valor de 6; así mismo, existe un valor de 7,6 % en el calificativo competente como mayor promedio en la edad de 15 años. Para el dominio intercambio de información los valores con mayor frecuencia están en el calificativo cuestionable para las edades de 13, 14 y 15 años; los valores oscilan en un nivel de 6,5 relacionados entre sí; esto quiere decir que tienen dificultades en la habilidad, pero no afecta el desempeño escolar. El dominio de relaciones muestra que el 6,6 % está ubicado en el calificativo competente en la edad de 13 años; el escolar es capaz de interactuar con otros sin dificultades; se encuentra un máximo promedio de 7,4 en el calificativo cuestionable para los 14 años y, finalmente, para la edad de 15 años, el valor máximo es de 6,8 de los estudiantes son competentes.

**Tabla 12**

*Promedio Variable edad en asociación con los dominios del ACIS*

Dominio físico				
Edad	Competente	Cuestionable	Inefectivo	Déficit
13	9,83	4	1	0
14	5,8	6	1,7	0
15	7,6	6,2	1,5	1
Intercambio de información				
Edad	Competente	Cuestionable	Inefectivo	Déficit
13	5,3	6,5	3	1
14	5,1	6	2,4	0
15	4,5	6,3	4,1	1,3
Relaciones				
Edad	Competente	Cuestionable	Inefectivo	Déficit
13	6,6	6,4	1,25	0
14	5	7,4	1	0
15	6,8	5,4	2,6	0

En cuanto al promedio relacionado con los grados sexto, se encuentra que, de cinco estudiantes, el 3,33 demuestra habilidades competentes; en grado séptimo, de 13 estudiantes, se evidencia un 7,83 en el mismo calificativo; en el grado octavo, un nivel competente de siete estudiantes sobre 15 de ellos; finalmente, 5,16 es el valor de competente para el grado noveno en el cual participaron nueve estudiantes. Para el dominio de intercambio de información, los datos demuestran un promedio máximo para grado sexto de 2,66 en calificativo cuestionable, lo que indica la mitad de la población del mismo grado; en ese mismo calificativo se ubica un promedio de 5,55 de 13 estudiantes, afirmando que su nivel de habilidades está por debajo de la mitad. En cuanto al grado octavo, existe un número competente para las habilidades de intercambio de información de 6,44 sobre 15 estudiantes, significado de que están muy bajas; las habilidades para grado noveno son cuestionables, explicadas por un 4,44 de promedio de nueve estudiantes, indicando que la mitad de los estudiantes mantiene buenas habilidades de intercambio de información. Analizando el dominio de relaciones interpersonales, tres estudiantes de grado sexto indican preocupación por estas habilidades; en grado séptimo 5,8 de 13 estudiantes tienen habilidades competentes para relacionarse entre sí; en grado octavo demuestran un calificativo de cuestionable: 7,6 de 15. Finalmente, en grado noveno, 5,2 estudiantes de nueve se comportan competentemente en las habilidades de relación intra y extra personal con los demás.

**Tabla 13**

Promedio de estudiantes por grado y calificativo en la ACIS

Edad	Dominio físico			
	Competente	Cuestionable	Inefectivo	Déficit
Sexto	3,3	1,5	1	0
Séptimo	7,8	4,3	1,3	1
Octavo	7	6,8	1,7	
Noveno	5,1	3,5	1	0

Edad	Intercambio de información			
	Competente	Cuestionable	Inefectivo	Déficit
Sexto	2,1	2,6	1,2	0
Séptimo	3,7	5,5	3,6	1,3
Octavo	6,4	6,2	3	0
Noveno	3,1	4,4	2	1

Edad	Relaciones			
	Competente	Cuestionable	Inefectivo	Déficit
Sexto	2,3	3	1	0
Séptimo	5,8	5	2,7	0
Octavo	6	7,6	1,7	0
Noveno	5,2	3,6	1	

**Análisis de variables por los instrumentos.** Se evidencia los resultados obtenidos mediante el cruce de las variables que corresponden a los instrumentos ACIS y C-DOE, en donde se cruza las variables Grado con Edad y Sexo de forma independiente, con los calificativos de cada instrumento por estudiante.

**Tabla 14**

*Cruce de la variable Grado con Edad y Sexo y puntaje significativo cuestionable (ACIS)*

Variables	Edad		Sexo		Grado	Sexo	Total	Score grado	Nivel grado	Score sexo	Nivel sexo
	14	15	F	M							
13											
Sexto	-	-	1 100 %	-	-	1					
Séptimo	1 33,3 %	-	2 66,7 %	-	3 100 %	3					
Octavo	-	2 66,7 %	1 33,3 %	2 66,7 %	1 33,3 %	3	41-60	3	3	1	7
Noveno	-	-	1 100 %	1 100 %	-	1					
T. parcial	1	2	5	3	4	8					

Variables	Edad		Sexo		Grado	Sexo	Total	Score grado	Nivel grado	Score sexo	Nivel sexo				
	14	15	F	M											
13	14	15	F	M	Grado	Sexo									
Sexto	4	-	-	3	1	4									
	100 %	-	-	75 %	25 %										
Séptimo	7	2	1	9	1	10									
	70 %	20 %	10 %	90 %	10 %										
Octavo	2	8	2	11	1	12	61-80	4	10	12	8	34	Competente	61-80	Competente
	17,7 %	66,7 %	17,7 %	95,7 %	8,3 %										
Noveno	-	1	7	7	1	8									
	-	12,5 %	87,5 %	87,5 %	12,5 %										
T. parcial	13	11	10	30	4	34									

**Tabla 15**

*Cruce de la variable grado con edad y sexo y puntaje significativo competente (C-DOE)*

Variables	Edad		Sexo		Grado	Sexo	Total	Score grado	Nivel grado	Score sexo	Nivel sexo				
	14	15	F	M											
13	14	15	F	M	Grado	Sexo									
Sexto	-	-	-	3	1	-									
	-	-	-	75 %	25 %										
Séptimo	2	-	1	8	2	3									
	66,7 %	-	33,3 %	80 %	20 %										
Octavo	-	1	1	12	1	2	41-60	4	10	13	9	36	Cuestionable	41-60	Cuestionable
	-	50 %	50 %	92,3 %	7,7 %										
Noveno	-	-	-	8	1	-									
	-	-	-	88,9 %	11,1 %										
T. parcial	2	1	2	31	5	5									

Variables	Edad		Sexo		Grado	Sexo	Total	Score grado	Nivel grado	Score sexo	Nivel sexo				
	14	15	F	M											
13	14	15	F	M	Grado	Sexo									
Sexto	4	-	1	3	1	5									
	80 %	-	20 %	75 %	25 %										
Séptimo	6	2	2	8	2	10									
	60 %	20 %	20 %	80 %	20 %										
Octavo	2	9	2	12	1	13	61-80	4	10	13	9	36	Competente	61-80	Competente
	15,4 %	69,2 %	15,4 %	92,3 %	11,1 %										
Noveno	-	1	8	8	1	9									
	-	11,1 %	88,9 %	88,9 %	11,1 %										
T. parcial	12	12	13	31	5	37									

Según los datos cruzados de grado con edad, el ACIS muestra que en grado sexto hay un estudiante de 15 años que tiene habilidades de comunicación e interacción con calificación cuestionable, mientras que el C-DOE indica que hay ausencia de población en el desempeño escolar con dicho calificativo. En cuanto al cruce con la variable sexo para el mismo grado, se evidencia resultados solamente en C-DOE, con un dato significativo correspondiente a cuatro estudiantes de sexo femenino y masculino con desempeño escolar cuestionable.

Para grado séptimo en ACIS lo ocupan tres estudiantes: uno de 13 años y dos de 15, con habilidades cuestionables en comunicación e interacción; por otro lado, el C-DOE lanza datos que involucran a tres estudiantes de 13 y 15 años con desempeño escolar cuestionable; en este sentido, para la variable sexo en ACIS se observa que tres estudiantes varones tienen habilidades cuestionables y, en el C-DOE, hay un resultado de diez estudiantes, tanto para sexo masculino como femenino, con desempeño escolar cuestionable.

En cuanto a grado octavo, los resultados para ACIS son de tres estudiantes de 14 y 15 años con habilidades interactivas con calificativo cuestionable, mientras que para C-DOE dos estudiantes con las mismas edades obtuvieron desempeño con el mismo calificativo. De esta manera, con la variable sexo se encuentra que tres estudiantes (hombres y mujeres) tienen habilidades cuestionables; en cambio en C-DOE existen 13 estudiantes, de los cuales doce son de sexo femenino y uno, varón.

En grado noveno hay un estudiante de 15 años con habilidad cuestionable y en C-DOE hay ausencia de población con este mismo calificativo. La variable sexo en ACIS la ocupa un estudiante de sexo femenino y en C-DOE existen nueve estudiantes, siendo ocho mujeres y uno, varón, relacionados con el calificativo cuestionable, en cuanto a las habilidades y el desempeño escolar.

Por otra parte, el análisis que corresponde al calificativo de competente nos muestra los siguientes resultados:

En los datos cruzados de grado con edad, el ACIS muestra cuatro estudiantes de 13 de grado sexto que tienen habilidades de comunicación e interacción con calificación competente, mientras que el C-DOE indica que hay cinco, de 13 y 15 años con un desempeño escolar competente. En cuanto al cruce con la variable sexo para el mismo grado, se evidencia resultados en ACIS que indican que cuatro estudiantes tienen habilidades de interacción y comunicación competentes, mientras que en C-DOE cuatro estudiantes tienen desempeño escolar con el mismo calificativo que ACIS.

Para grado séptimo en ACIS, diez estudiantes de 13, 14 y 15 años cuentan con habilidades competentes en comunicación e interacción; de otro lado, el C-DOE manifiesta datos que involucran a diez estudiantes de 13, 14 y 15 años con desempeño escolar competente; en este sentido, para la variable sexo en ACIS se observa a diez estudiantes, nueve mujeres y un varón, que tienen habilidades competentes; y en el C-DOE, hay un resultado de diez estudiantes –ocho mujeres y dos varones-, con desempeño escolar competente.

En cuanto al grado octavo, los resultados para ACIS son de doce estudiantes de 13, 14 y 15 años con habilidades interactivas con calificativo competente, mientras que para C-DOE 13 de ellos con las mismas edades, obtuvieron desempeño con el mismo calificativo. Con la variable sexo, hay doce estudiantes –once mujeres y un varón-, que tienen habilidades competentes; en cambio en C-DOE, existen 13 estudiantes –doce mujeres y un varón- con el mismo calificativo.

En grado noveno hay ocho estudiantes de 14 y 15 años con habilidades competentes y en C-DOE hay nueve de las mismas edades, con este mismo calificativo. La variable sexo en ACIS la ocupan ocho estudiantes –siete mujeres y un varón-; en C-DOE existen nueve estudiantes siendo ocho, de sexo femenino, relacionados con el calificativo competente para las habilidades de comunicación e interacción y el desempeño escolar.

**Tabla 16***Asociación de variables ACIS- C-DOE*

Correlación	IC (95,0%)	
0,1434	0,0000	0,4247

La Tabla 16 permite evidenciar que no existe ningún grado de concordancia y consistencia para ninguno de los dos instrumentos aplicados, por lo cual el resultado se aleja de 1, lo que significa que existe una asociación negativa; este resultado arroja una nueva hipótesis para estudios futuros, como en la diversidad del procedimiento de la aplicación entre ambos instrumentos, afectando la relación entre los mismos; es decir que, posiblemente, estos dos resultados son diferentes el uno del otro, porque el instrumento ACIS en su aplicación es meramente observacional, evaluando al individuo en facetas o actividades que involucran la ocupación; esto es, que esta valoración depende específicamente del evaluador, mientras que el instrumento C-DOE evalúa las características propiamente desde el punto de vista del individuo; es decir, que la persona se reconoce a sí misma en cuanto a sus cualidades, para autoevaluar su desempeño escolar.

**Tabla 17***Coefficiente de correlación de Spearman*

	Score-ACIS	Score-C-DOE
Score-ACIS	1	
Score-C-DOE	0,039	1

Es evidente la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman mediante el software EPIDAT 4.2, la cual es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden de cada grupo y compara dichos rangos. Este coeficiente es muy útil cuando el número de pares de resultados, datos, valores o sujetos que se desea asociar es pequeño y permite conocer el grado de asociación entre ambas variables. Con Spearman es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias (Mondragón, 2014); en este caso, se conoce los resultados obtenidos para la investigación, que corresponden a: Score-ACIS (1) y Score-C-DOE (0,039), en los cuales se evidencia que no hay ninguna asociación entre los dos instrumentos; esto indica que, según el grado de relación y el coeficiente de correlación, no hay ninguna asociación, siendo lo anterior, un resultado negativo para este estudio.

#### 4. Discusión

Algunas características que limitaron la investigación, fueron: el tiempo de aplicación de los instrumentos, ya que la población objeto de estudio se encuentra a una distancia considerable de la ciudad, por lo cual las investigadoras tuvimos que viajar en constantes ocasiones para realizar el trabajo de campo; esto interfería en los estudios universitarios, dado que se debía cumplir con horarios establecidos en la universidad en materias diferentes al trabajo investigativo; al no contar con el tiempo suficiente para la aplicación de los instrumentos, decidimos aplicarlos en dos días consecutivos, respetando los criterios propios del manual de los instrumentos; el primer día se hizo aplicación del instrumento observacional ACIS y el segundo día, el cuestionario del desempeño ocupacional escolar, actuando siempre en los horarios dispuestos por la institución educativa.

Por otro lado, se tiene limitantes en cuanto a los antecedentes, ya que en la búsqueda se encontró estudios relacionados con otras disciplinas, siendo escasa la información desde el enfoque de T.O. Esto impidió hacer un análisis exhaustivo con otras investigaciones acerca de la temática

tratada en la presente investigación; se tiene, entonces, un solo referente asociado directamente con el instrumento ACIS, trabajado directamente desde esta profesión: Zaldivar (2010), en cuya investigación se utilizó la metodología con estudio descriptivo, correlacional y transversal, con una población correspondiente a 13 niños y adolescentes cuyas edades oscilan entre 6 y 14 años; esto significa que hay una diferencia de edades en cuanto a la población que se evaluó en la presente; además, se utilizó instrumentos de carácter observacional y encuestas. Los resultados obtenidos en este trabajo respecto a las habilidades de comunicación e interacción, mostraron que la mayoría de la población presentó desempeño cuestionable y, con relación a la obtención de los datos, se observa que hay correlaciones positivas significativas en todos los dominios de ACIS; esto también atañe a los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que los calificativos que más prevalecieron fueron cuestionable y competente; esto representa una semejanza con los resultados en la institución San Bartolomé de la Florida, Nariño, aclarando que el antecedente argentino no reporta la distribución por edades de su población, razón por la cual no se puede ofrecer un análisis más detallado de esta semejanza, de acuerdo con los rangos de edad de 13 a 14 años.

Otro estudio relacionado con el tema de esta investigación es el de Gutiérrez y Expósito (2015); la metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, con una finalidad descriptiva y una población de 142 alumnos de 15 a 17 años, cantidad que sobrepasa la población de nuestra investigación. Dentro de los procedimientos para la recolección de información se tuvo en cuenta instrumentos de observación y cuestionarios, como: la Forma 5 de autoconcepto/ AF5, el Cuestionario de Evaluación de Dificultades Interpersonales en la Adolescencia (CEDIA), la Escala de Habilidades Sociales y el Autoinforme de conducta asertiva, que están relacionados con las dimensiones de habilidades de interacción. Los resultados arrojados por este estudio psicopedagógico muestran un nivel bajo de habilidades sociales para la población evaluada, lo que se diferencia de los resultados en la presente investigación, que puede deberse a los instrumentos o a la influencia de un entorno personal sobre las capacidades de desempeño comunicativas, las cuales difieren de un entorno europeo a un entorno latinoamericano. El comportamiento ocupacional de cada estudiante se conoce por la combinación de espacios, objetos, formas ocupacionales y grupos sociales más próximos al entorno en el cual se desempeña; por lo tanto, los contextos del país en el cual se llevó a cabo la investigación antecedente son diferentes del contexto en el cual participan los estudiantes latinoamericanos; es decir, los roles estudiantiles, las destrezas y habilidades, tienen una variación según el medio y el contexto en el cual los estudiantes participan (Kielhofner, 2004); así, también se podría explicar que la utilización de instrumentos puede variar de acuerdo con el contexto, la cultura y la población en los cuales se puede aplicar.

Así mismo, se tiene el estudio de Flores, García, Calsina y Yapuchura (2016), orientado a determinar la correlación entre las habilidades sociales y la comunicación interpersonal; para ello utilizaron la metodología cuantitativa de tipo descriptivo, con técnica de encuestas aplicadas a una muestra poblacional de 606 estudiantes; el procesamiento de los resultados se hizo bajo el análisis del programa SPSS; por lo tanto, los resultados muestran que hay una relación entre las dos variables de estudio, indicando una correlación positiva intensa, afirmando que los estudiantes tienen habilidades sociales y utilizan la comunicación interpersonal adecuadamente. Entonces, es claro que no hay una relación directa con los resultados arrojados por nuestra investigación, pero sí guarda una característica muy significativa en cuanto a las variables evaluadas en este antecedente que son, las capacidades que los estudiantes tienen para formar redes sociales, ser amistosos, comunicativos; igualmente, las habilidades que poseen para formar habilidades interpersonales; en consecuencia, dichas competencias fueron evaluadas con el instrumento denominado Escala de Likert, por el cual se puede obtener información relacionada con las habilidades de comunicación e interacción.

Gonzales-Achata y Quispe-Ticona (2016) llevaron a cabo un estudio en una universidad de Perú, con el objetivo de determinar el grado de relación entre el nivel de habilidades sociales y el rendimiento académico en el área de ciencias y letras, aplicando para ello, instrumentos de inventario y cuestionario para la recolección de la información; el muestreo poblacional no probabilístico tuvo la participación de 119 estudiantes, con metodología de coeficiente de correlación de Pearson; los

resultados indicaron que hay una categoría media entre el rendimiento académico y las habilidades de interacción; por lo tanto, se encontró que hay una relación directa entre el nivel de las variables mencionadas.

Dentro del análisis de esta investigación, se puede decir que sus resultados son distintos a los obtenidos en la IEM San Bartolomé de La Florida, dado que los resultados fueron positivos y mencionan relación, en tanto que en la nuestra, los resultados son negativos, indicando que no hay asociación entre variables; sin embargo, es importante diferenciar las variables Rendimiento académico y Habilidades sociales en el desempeño escolar; la primera se refiere a las calificaciones de los estudiantes en los cursos y, la segunda, a las habilidades sociales y de comunicación que los estudiantes utilizan en su cotidianidad escolar.

En este sentido, Benavides (2017) trabajó un enfoque cuantitativo, sustantivo no experimental y correlacional comparativo en una población conformada por 262 estudiantes de sexto grado, a través del coeficiente de correlación de Spearman e identifica que existe una relación moderada entre las habilidades sociales y el rendimiento escolar, mientras que este estudio ofrece información respecto a que los resultados de las habilidades sociales y de comunicación evaluadas por el ACIS no están asociadas o relacionadas con los resultados en la autorreferenciación sobre las habilidades sociales y de comunicación que reportan los niños y adolescentes en su contexto escolar a través del C-DOE construido para este estudio. Estos datos son significativos, dado que indican una relación directa en las habilidades sociales; esto significa que, comparando los dos estudios, hay una gran diferencia, ya que en este antecedente los resultados fueron positivos. La temática de investigación se relaciona con la temática que se llevó a cabo en la presente investigación, puesto que la variable en cuanto a las habilidades de comunicación e interacción mantiene una estructura similar según la metodología.

De igual manera, se analizó el trabajo de Oyarzún, Estrada, Pino y Oyarzún (2012), que se centra en determinar la relación entre las variables de la investigación con una muestra de 245 estudiantes de secundaria con edad promedio de 16 años, utilizando los instrumentos 'Inventario de habilidades sociales para adolescentes', el test sociométrico y de rendimiento académico. Según los resultados, no existen asociaciones significativas entre las variables objeto de estudio, al igual que en la nuestra, mas no significa que las dos investigaciones sean las mismas, dadas las diferencias, por un lado, en la muestra poblacional, los rangos de edad y las disciplinas; por lo tanto, los resultados fueron negativos tanto para la investigación en mención como para la presente.

De otro lado, el estudio de Contreras, Benítez y Amaya (2017) permitió evaluar dos variables enmarcadas con un enfoque mixto, puesto que en ellas se combina técnicas y métodos de investigación cuantitativos y cualitativos; la muestra de población la conformaron 155 estudiantes de sexto grado; para analizar los resultados utilizaron el coeficiente alfa de Cronbach, encontrando asociación estadísticamente significativa entre los desempeños logrados por los estudiantes y, guardando cierta relación con el estado del desarrollo de las habilidades sociales. Con relación a esta investigación, se entrelaza con este antecedente en cuanto a la medición y el análisis de la variable habilidades sociales; así mismo, la población se asemeja en cuanto a la edad y grado; sin embargo, los resultados de las dos investigaciones no guardan relación en cuanto al desempeño y el rendimiento escolar, dado que éstas dos variables son diferentes y fueron evaluadas desde diferentes perspectivas ocupacionales.

Finalmente, teniendo en cuenta que esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre las habilidades de interacción y comunicación y el desempeño escolar de los adolescentes, al examinar los resultados obtenidos respecto a las variables mediante la aplicación de dos instrumentos, se obtuvo que no hay ningún tipo de asociación en ellos, lo que permite evidenciar que la hipótesis nula de este estudio se convierte en tesis, pues, bajo el estricto estudio investigativo, se demuestra inicialmente que no hay asociación entre las habilidades de comunicación e interacción y el desempeño escolar en adolescentes de 13 a 15 años de edad de la I.E. en donde se llevó a cabo la investigación.

## 5. Conclusiones

Por medio de la aplicación del instrumento ACIS se recolectó la información relacionada para conocer las habilidades de comunicación e interacción; esto permite concluir que dichas habilidades se encuentran en los calificativos para ACIS en Competente y Cuestionable en cuanto a sus tres dominios; por tanto, estos resultados permiten dar a conocer que, en algunos casos los estudiantes tienen habilidades competentes; sin embargo, algunos indican habilidades cuestionables; esto significa que éstas últimas podrían interferir en la comunicación/interacción y conlleva resultados inciertos de interacción, dando lugar a riesgo en el rendimiento de las habilidades.

Mediante la aplicación de C-DOE se analizó los resultados que permiten evaluar el desempeño escolar de los estudiantes; es importante seguir utilizando este instrumento en el contexto escolar, puesto que para la tesis de esta investigación, los resultados arrojados por este instrumento fueron muy valiosos y permitieron conocer el desempeño escolar de los estudiantes según su punto de vista, por medio de unos calificativos que indican en qué medida el desempeño escolar está presente en el rol de ellos.

Por último, se logra el cruce de las variables de los dos instrumentos, a través de la rigurosa labor de los investigadores. En sus resultados se logra obtener la información verídica que asegura en la tesis no haber relación en cuanto a la asociación de habilidades de comunicación e interacción y el desempeño ocupacional escolar referido a estas habilidades, lo que permite concluir que cada instrumento trabaja por separado en la recolección de la información; esto es, que ACIS no interfiere en C-DOE y viceversa, en tanto el primero depende de un observador o evaluador y el segundo es dependiente de la percepción del individuo examinado.

## Referencias

- Benavides, L. (2017). Habilidades sociales y rendimiento académico en los alumnos del 6to. grado de instituciones educativas del nivel primario red 09, Ugel 06 - 2015. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5845>
- Congreso de la República de Colombia. (2005). Ley 949 de 2005 “por la cual se dicta normas para el ejercicio de la profesión de terapia ocupacional en Colombia, y se establece el Código de Ética Profesional y el Régimen Disciplinario correspondiente”. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1671650>
- Congreso de la República de Colombia. (2013). Ley 1620 “por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar”. [wsp.presidencia.gov.co-leyes](http://wsp.presidencia.gov.co-leyes).
- Contreras, G.M., Benítez, O.M. Amaya, T. (2017). Incidencia de las habilidades sociales en el desempeño académico de estudiantes de sexto grado. *Assensus*, 2(3), 99-114.
- Delgado, A.E., Ecurra, L., Atalaya, M.C., Pequeña, J., Cuzcano, A., Rodríguez, R.E. Álvarez, D. (2016). Las habilidades sociales y el uso de redes sociales virtuales en estudiantes universitarios de Lima Metropolitana. *Persona*, (19), 55-75.
- Flores, E., García, M.L., Calsina, W.C., y Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 5-14.

- Forsyth, K., Salamy, M., Simon, S. y Kielhofner, G. (1998). *Manual del Usuario de Evaluación de las habilidades de comunicación e interacción (ACIS)* (Trad. Carmen Gloria de las Heras). University of Illinois at Chicago.
- Gonzales-Achata, A.E. y Quispe-Ticona, P.L. (2016). Habilidades sociales y rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación - Universidad Nacional del Altiplano - Puno Perú. *Revista Investigaciones Altoandinas*, 18(3), 331-336.
- Gutiérrez, M. y Expósito, J. (2015). Autoconcepto, dificultades interpersonales, habilidades sociales y conductas asertivas en adolescentes. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 26(2), 42-58.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Kielhofner, G. (2004). *Terapia Ocupacional. Modelo de Ocupación Humana. Teoría y aplicación* (3.ª ed.). Editorial Médica Panamericana.
- Kielhofner, G. (2011). *Modelo de Ocupación Humana. Teoría y aplicación* (4.ª ed.). Editorial Médica Panamericana.
- Lozano, A. (2014). Teoría de teorías sobre la adolescencia. *Última década*, 22(40), 11-36.
- Ministerio de Educación Nacional (MEN). (s.f.). Guías pedagógicas para la convivencia escolar: Ley 1620 de 2013 - Decreto 1965 de 2013. Guía No. 49. [aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/guia\\_no.\\_49\\_0.pdf](http://aprende.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/naspublic/guia_no._49_0.pdf)
- Ministerio de Salud. (1993). Resolución 8430 “por la cual se establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud”. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
- Mondragón, M.A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 98-104.
- Oyarzún, G., Estrada, C., Pino, E. y Oyarzún, M. (2012). Habilidades sociales y rendimiento académico: Una mirada desde el género. *Acta Colombiana de Psicología*, 15(2), 21-28.
- Villarreal, M.E., Sánchez, J.C. y Musitu, G. (2010). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa para adolescentes: manejo del estrés, resolución de problemas, autoestima, asertividad, proyecto de vida y administración del tiempo libre*. Universidad Autónoma de Nuevo León. México.
- Zaldivar, C. (2010). Habilidades de comunicación e interacción y fortalezas personales en niños y adolescentes institucionalizados. <https://docplayer.es/amp/55489275-Habilidades-de-comunicacion-e-interaccion-y-fortalezas-personales-en-ninos-y-adolescentes-institucionalizados-licenciatura-en-terapia-ocupacional.html>

## Apéndice B. Evaluación de las Habilidades de Comunicación e Interacción (ACIS)

Lugar	Fecha	Hora	
Nombre del estudiante			
Edad			
Sexo			
Grado			
Calificativo	Descripción		
(4) Competente	Desempeño competente que apoya el rendimiento de la comunicación/interacción y conlleva resultados positivos en la interacción personal/grupal. El examinador no observa evidencia de déficit.		
(3) Cuestionable	Desempeño cuestionable que da lugar a riesgo en rendimiento de la comunicación/interacción y conlleva resultados inciertos de interacción interpersonal/grupal. El examinador cuestiona la presencia de déficit.		
(2) Inefectivo	Desempeño inefectivo que interfiere rendimiento de la comunicación/interacción y conlleva resultados indeseables de interacción interpersonal/grupal. El examinador observa déficit leve a moderado.		
(1) Déficit	Déficit en el desempeño que impide el rendimiento de la comunicación/interacción y conlleva resultados de interacción personal grupal inaceptable. El examinador observa un déficit severo (riesgo de daño, peligro, provocación o quiebre de la interacción grupal).		
Dominio Físico (Corporalidad)		Comentarios:	
Se contacta	4	3	2 1
Contempla	4	3	2 1
Gesticula	4	3	2 1
Maniobra	4	3	2 1
Se orienta	4	3	2 1
Se posiciona	4	3	2 1
Intercambio de información		Comentarios:	
Articula	4	3	2 1
Es asertivo	4	3	2 1
Pregunta	4	3	2 1
Se involucra	4	3	2 1
Habla	4	3	2 1
Sostiene	4	3	2 1
Comparte	4	3	2 1
Expresa	4	3	2 1
Modula	4	3	2 1
Relaciones		Comentarios:	
Colabora	4	3	2 1
Cumple	4	3	2 1
Se centra	4	3	2 1
Se relaciona	4	3	2 1
Respeto	4	3	2 1

## Apéndice C. Cuestionario del Desempeño Ocupacional Escolar

Cuestionario del Desempeño Ocupacional Escolar						
Lugar	Fecha	Hora				
Nombre del estudiante						
Edad						
Sexo						
Grado						
Calificativos	(4) Siempre	(3) Al- gunas veces	(2) Casi nunca	(1) Nunca	Obser- vaciones	
<b>Dominio físico (Corporalidad)</b>						
¿Usted tiene contacto físico (saluda de mano, abrazo, entre otros) cuando saluda a sus amigos en la institución académica?						
¿Usted tiene contacto visual (mirar a los ojos al otro) cuando saluda a los docentes en la institución académica?						
¿Usted utiliza su cuerpo al hablar o emitir un mensaje (señalar con la mano, hacer gestos, movimientos de la cabeza, entre otros)?						
¿Usted mantiene una distancia apropiada al interactuar con sus compañeros?						
¿Cuándo usted está de espaldas y alguien lo llama por su nombre, usted gira la cabeza para saber quién lo llama?						
¿Usted mantiene la posición de su cuerpo adecuadamente para la clase (cara mirando al frente, pies sobre el suelo y espalda erguida)?						
<b>Intercambio de Información</b>						
¿Usted pronuncia claramente las palabras cuando habla con sus compañeros?						
¿Durante la clase usted expresa directamente lo que siente o piensa (hablar con seguridad frente a los demás)?						
¿Usted pregunta en clases cuando tiene una duda?						
Cuando un compañero de clase está socializando un tema ¿usted lo interrumpe en el momento adecuado?						
Cuándo usted está hablando, ¿sus comentarios, ideas y argumentos son entendibles por sus compañeros?						
Cuándo usted interactúa con sus compañeros ¿mantiene la conversación?						
¿Usted identifica necesidades o aporta información, experiencias personales de una manera apropiada a sus compañeros?						
¿Usted expresa sus sentimientos a sus compañeros, dependiendo de la situación (alegría, tristeza, enojo, entre otros)?						
¿Usted usa un tono de voz adecuado en sus conversaciones (claro, entendible y se hace oír)?						
<b>Relaciones</b>						
¿Usted colabora y ayuda a sus compañeros cuando les es difícil realizar o comprender la clase?						
¿Usted cumple con el reglamento establecido por la institución educativa?						
¿Usted presta atención en clase y aprende lo que el profesor enseña?						
¿Usted tiene buenas relaciones personales con sus compañeros (es amigable, comparte, manifiesta empatía con los otros)?						
¿Usted pide disculpas o mejora su lenguaje cuando ha ofendido a los otros?						