



Medición habilidades sociales de los alumnos del
Curso de Estado Mayor (CEM) CEM 2014 y una
propuesta de intervención

Edgar Humberto Osorio Tamayo
Ricardo Rivera Vallejo

Trabajo de grado para optar al título profesional:
Curso de Estado Mayor (CEM)

Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto"
Bogotá D.C., Colombia

2014

07.11

0767

MEDICIÓN HABILIDADES SOCIALES DE LOS ALUMNOS DEL CURSO DE ESTADO
MAYOR (CEM) 2014 Y UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.

EDGAR HUMBERTO OSORIO TAMAYO

RICARDO RIVERA VALLEJO

Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Estado Mayor

Asesor

Teniente Coronel SOFÍA VILLARREAL PERUCCINI

Psicóloga

UNIVERSIDAD ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA

FACULTAD DE SEGURIDAD Y DEFENSA NACIONAL

SEGURIDAD Y DEFENSA NACIONAL

BOGOTÁ, D.C.

2014

Nota de aceptación.

Firma del Jurado 1.

Firma del Jurado 2.

Bogotá 23 de Octubre de 2014.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	6
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	11
1.4 OBJETIVOS.....	15
1.4.1 OBJETIVOS GENERALES.....	15
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
CAPITULO II. LAS HABILIDADES SOCIALES.	
2.1 Origen Histórico de las Habilidades Sociales.....	16
2.2. Antecedentes de Investigación.....	18
2.3 Concepto de habilidades sociales.....	21
2.4 Modelo Explicativo de las habilidades Sociales.....	24
2.5 Componentes de las Habilidades Sociales.....	27
CAPITULO III. EL ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES.	
3.1 Entrenamiento de las habilidades sociales. Concepto.....	31
3.2 Características Generales del Entrenamiento en Habilidades Sociales.....	32
3.3 Pasos y Técnicas utilizadas en el entrenamiento en Habilidades Sociales.....	34
3.4 Escenarios de Aplicación del Entrenamiento en Habilidades Sociales.....	39

CAPITULO IV. DISEÑO METODOLOGICO.

4.1 Tipo de Investigación.....	41
4.2 Método de Investigación.....	41
4.3 Población y Muestra.....	42
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	44
4.5 Procedimiento.....	48

CAPITULO V. DIAGNOSTICO DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN LOS ALUMNOS CEM 2014.

5.1 Resultados.....	50
5.1.1 Autoexpresión en situaciones sociales.....	52
5.1.2. Defensa de los propios derechos como consumidor.....	54
5.1.3 Expresión de enfado o disconformidad.....	55
5.1.4. Decir no y cortar interacciones.....	55
5.1.5 Hacer peticiones.....	56
5.1.6. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.....	57
5.1.7. Puntaje Global.....	57

CONCLUSIONES.....	59
-------------------	----

CAPITULO VI. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN. 61

6.1 Programas de Refuerzo de las Habilidades Sociales.....	62
--	----

REFERENCIAS.....	66
------------------	----

ANEXOS

ANEXO A. PUNTAJES INDIVIDUALES POR CADA AULA CEM 2014.....	69
ANEXO B. TABLA DE BAREMOS ADULTOS.....	74
ANEXO C. INSTRUMENTO DE EVALUACION ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES EHS DE ELENA DE GISMERO.....	75

INTRODUCCIÓN

Hasta hace muy pocos años, las leyes que gobernaban el progreso personal en el mundo del trabajo estaban casi únicamente circunscritas al amiguismo, al nepotismo y al favoritismo. Sin embargo, esto ha cambiado y Valls (2000) afirma: “De hecho cuanto más se quería crecer una empresa, más importancia se concedían a los estudios y a la formación básica de sus empleados y menos nexos personales con la dirección” (p.129). Y es así pues hoy día el historial académico, la experiencia y las competencias personales del colaborador han hecho que el progreso al interior de una organización se vea al ser humano de una forma integral.

En consecuencia a esto, Valls (2000) indica que “en el actual mundo competitivo, este enfoque para la selección y promoción de personal ha resultado insuficiente para brindarle a las organizaciones la gestión necesaria para ser exitosas, personas con impecables historiales académicos han resultado un fracaso como directivos o simplemente empleados, es decir, la formación básica sigue siendo un ingrediente necesario, pero ya no es suficiente para el éxito profesional”.

Teniendo en cuenta lo anterior, se podría indicar que las organizaciones hoy día tienen presente las competencias personales de sus colaboradores, pues estas están relacionadas con un rendimiento superior en el puesto de trabajo, pues indican las habilidades, destrezas y conocimiento para realizar una tarea o grupo de tareas; es así que las competencias permiten que dos personas que saben hacer lo mismo, se diferencien en el modo de realizar la acción. Y en este sentido, se podría señalar que una competencia personal importante en el desarrollo

profesional son las habilidades sociales puesto que ellas refieren la habilidad para tratar y congeniar con las demás personas y trabajando sobre ellas es muy probable que se lleven mucho mejor con las personas a nuestro alrededor. Por ejemplo, todos sabemos que hay muchas formas de hablar con la gente, pero cuando se aprenden las habilidades sociales para mejorar la forma de hablar con las personas, encontramos las mejores formas para hacerlo. De allí la importancia de vincular una evaluación de las habilidades sociales de las personas en el contexto laboral y trabajar en la formación y entrenamiento de las mismas.

Desde este punto de vista se visualiza la necesidad de conocer las **habilidades sociales**¹ con las que cuenta el oficial que integra el Curso de Estado Mayor y de esta forma fortalecer la proyección de su carrera militar. Por lo anterior se propone el uso de la Escala de Habilidades Sociales elaborada por Elena de Gismero en el año 2000 para evaluar las habilidades sociales de los alumnos del Curso de Estado Mayor (CEM) 2014 y con base en los resultados proponer un plan de intervención de las mismas con el fin de fortalecerlas para mejorar su capacidad de interacción con sus superiores y subalternos.

Hay que destacar que investigaciones en la medicina y la psicología han puesto de manifiesto la fuerte conexión entre mente racional y emocional, estableciéndose la relación físico evolutiva entre ambas funciones del cerebro. (Goleman, 1996). Afirma: “Esto ha dado que pensar a directivos y empresarios, algunos de los cuales ya han descubierto el enorme potencial de considerar también la vertiente emocional de sus colaboradores” (p.154). En este sentido, la inteligencia emocional es uno de los aspectos que hoy día se consideran, más allá de los aspectos

¹ Son, pues, un conjunto de conductas que tienen la función de promover y/o mejorar la inserción de una persona en grupos. Asimismo, permiten que un individuo manifieste su opinión y deseos reales ante los demás.

tradicionales de inteligencia que hacen hincapié en los aspectos cognitivos, tales como la memoria y la capacidad de resolver problemas; la inteligencia emocional permite tomar conciencia de las propias emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que se soportan en el trabajo, acentuar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que brindará mayores posibilidades de desarrollo personal.

Y es en este proceso, de la inteligencia emocional, que las habilidades sociales entran a jugar un papel importante, ya que una persona socialmente habilidosa puede expresar sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando a los demás y resolviendo de inmediato los problemas surgidos en una situación determinada, minimizando la probabilidad de futuros problemas.

CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 Descripción del Problema

Las Fuerzas Militares de Colombia cuentan con personal preparado y capacitado para liderar sus hombres como son los oficiales y los suboficiales. Éstos son profesionales con una alta actitud y voluntad para comandar y dirigir operaciones militares, dando cumplimiento a la Constitución Nacional, a las leyes y a los Derechos Humanos entre muchas otras que los cobija.

La actividad de estos líderes está sumergida en la situación del conflicto armado interno que vive el país, lo cual ha hecho que permanentemente se vean expuestos a trabajar en condiciones de estrés y que éste se incremente día a día; la presión del mando por el cumplimiento de metas, las adversidades de la geografía, la relación con superiores, compañeros y subalternos de diferentes partes del país, son elementos que crean la necesidad que estos líderes posean unas características de personalidad que les permitan sortear todas la situaciones, y que no generen maltrato al personal, problemas de relaciones interpersonales, problemas de comunicación, baja autoestima, desmotivación, entre otras.

El nivel de habilidades sociales para manejar situaciones de estrés o problemas con superiores y subalternos, así como la capacidad de asertividad en la toma de decisiones en situaciones difíciles donde se desarrollan las operaciones militares, hace se genere un clima laboral o un ambiente operacional y esto indirectamente incide en la salud mental del militar.

En consecuencia a lo anterior, si el nivel de habilidades sociales de los líderes comandantes es deficiente con relación a las exigencias del ambiente y del mando, los efectos

son negativos para él, para los subalternos y para la institución porque se ponen en riesgo el cumplimiento de la misión.

Goleman (1996) indica que estas situaciones negativas se dan por la “falta de habilidades sociales” la cual es uno de los pilares y fundamentos básicos de la Inteligencia Emocional (IE), definida por este autor como “la capacidad de reconocer, manejar y equilibrar los sentimientos orientados a formar relaciones exitosas con los semejantes; es un conjunto de destrezas, habilidades y aptitudes que determinan el comportamiento de los individuos así como sus reacciones y estados mentales”.

Es por esto que este trabajo aborda el tema de Habilidades Sociales y busca conocer estas habilidades en los alumnos CEM 2014 como un grupo de oficiales en ascenso que a corto plazo estarán al mando de unidades militares estratégicas en todo el territorio nacional. Este diagnóstico se realizó a partir de la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales elaborada por Elena de Gismero en el año 2000, y con este instrumento este se midieron seis aspectos básicos de las habilidades sociales como son la autoexpresión en situaciones sociales, la defensa de los propios derechos como consumidor, la expresión de enfado o disconformidad, el decir no y cortar interacciones, el hacer peticiones y finalmente, el iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Con esta línea de base se hicieron los respectivos análisis que condujeron a un plan de acción que propone ideas para fortalecer las habilidades sociales en general y las que obtuvieron un menor puntaje con respecto al resto de las habilidades evaluadas.

Es así que el presente trabajo aborda como eje temático central las habilidades sociales, su clasificación, los modelos explicativos y sus componentes; también, aborda el proceso de

entrenamiento de las habilidades sociales y toma como base teorías planteadas por Alberto Bandura, Vicente Caballo, Daniel Goleman, Elena de Gismero, entre otros autores de esta rama de investigación.

1.2 Formulación del Problema.

Por la importancia de lo anteriormente expuesto, el presente trabajo tiene como tema central las habilidades sociales y con este se pretendió conocer ¿Cuál es el nivel de las habilidades sociales en los oficiales que adelantan el curso de Estado Mayor de la Escuela Superior de Guerra 2014? ¿Cuál podría ser un plan de intervención para apoyar el fortalecimiento y desarrollo de las mismas?

1.3 Justificación.

Las relaciones interpersonales en el contexto militar son de vital importancia para generar un buen clima laboral, lo que se verá reflejado en la autoestima de la tropa, la motivación intrínseca de los líderes y esto conllevará a resultados operacionales exitosos; debido a lo anterior, trabajar las habilidades sociales como proceso de interacción que mediatiza las relaciones entre pares, entre superiores y subalternos, facilitará la comprensión de dicha relación y ayudará a fortalecer los aspectos positivos que potencializan una buena relación, así como, definir los aspectos que obstaculizan la generación de relaciones constructivas y respetuosas.

Las fuerzas militares de Colombia cuentan con personal preparado y capacitado para liderar sus hombres, como son los oficiales y los suboficiales. Éstos son profesionales con una

alta actitud y voluntad para comandar y dirigir operaciones militares, dando cumplimiento a la Constitución Nacional, a las leyes y a los Derechos Humanos entre muchas otras que los cobija.

La actividad de estos líderes está sumergida en la situación del conflicto armado interno que vive el país, lo cual ha hecho que permanentemente se vean expuestos a trabajar en condiciones de estrés y que éste se incremente día a día; la presión del mando por el cumplimiento de metas, las adversidades de la geografía, la relación con superiores, compañeros y subalternos de diferentes partes del país, son elementos que crean la necesidad que estos líderes posean unas características de personalidad que les permitan sortear todas las situaciones, y que no generen maltrato al personal, problemas de relaciones interpersonales, problemas de comunicación, baja autoestima, desmotivación, entre otras.

El nivel de habilidades sociales para manejar situaciones de estrés o problemas con superiores y subalternos, así como la capacidad de asertividad en la toma de decisiones en situaciones difíciles donde se desarrollan las operaciones militares, hace que se genere un clima laboral o un ambiente operacional y esto indirectamente incide en la salud mental del militar.

En consecuencia a lo anterior, si el nivel de habilidades sociales de los líderes comandantes es deficiente con relación a las exigencias del ambiente y del mando, los efectos son negativos para él, para los subalternos y para la institución porque se ponen en riesgo el cumplimiento de la misión. (Goleman, 1996) afirma: Que estas situaciones negativas se dan por la “falta de habilidades sociales” la cual es uno de los pilares y fundamentos básicos de la Inteligencia Emocional (IE), definida por este autor como *“la capacidad de reconocer, manejar y equilibrar los sentimientos orientados a formar relaciones exitosas con los semejantes; es un*

conjunto de destrezas, habilidades y aptitudes que determinan el comportamiento de los individuos así como sus reacciones y estados mentales. (p.154).

Podemos indicar que los oficiales de las fuerzas militares son profesionales de las armas que por su oficio están expuestos a situaciones que generan estrés, y el estrés mal manejado puede generar problemas como irritabilidad, sentimientos de frustración, mal genio, psico-rigidez, irascibilidad e inflexibilidad con el personal subalterno, superiores y compañeros, afectando así de manera individual, familiar, profesional e institucional.

Es así que este trabajo aportará a la transformación y desarrollo de un ambiente laboral preparado para afrontar situaciones difíciles en la medida en que se articula con el desarrollo personal de los militares, adicionalmente, los resultados de la investigación aportarán a la construcción de relaciones basadas en el respeto, la confianza, el compromiso y el buen trato pues finalmente se propondrá un plan de acción para fortalecer las habilidades sociales en los oficiales del Curso de Estado Mayor 2014.

La relevancia social de este trabajo radica primeramente en que le aporta a nivel personal a cada militar o estudiante del curso CEM 2014, pues tiene identificadas las habilidades que como grupo se pueden trabajar para el mejoramiento del ambiente laboral, lo que hará que se instauren nuevas prácticas y estilos de relación entre compañeros, subalternos y superiores.

La importancia metodológica de este trabajo se halla en que luego de un diagnóstico como línea de base de las habilidades sociales en los militares, se diseñará un programa de instrucción que brinde las herramientas a los Oficiales para aumentar sus destrezas, habilidades y capacidades sociales, con el fin que se sientan más seguros de sí mismos; esto se verá reflejado en su motivación y optimismo en el entorno inmediato, realizando mejor su trabajo, y generando

un ambiente organizacional sano, manteniendo y mejorando la productividad en el empleo, desarrollando relaciones saludables con los compañeros y superiores.

Con un buen manejo de las emociones en el área de trabajo, los profesionales logran enfocarse en las metas profesionales sin distracciones, aprenden a lidiar con todo tipo de situaciones que pueden afectar las emociones mientras se desarrollan en el campo profesional y se adquieren las herramientas necesarias para asistir a los demás en sus momentos de necesidad, aspecto fundamental en la vida militar.

La importancia teórica de este trabajo de grado está en el fortalecimiento de la línea de investigación “comportamiento y desarrollo organizacional” que se le puede aportar a la Escuela Superior de Guerra, ya que aportará los conceptos básicos del tema de habilidades sociales, de inteligencia emocional lo que apoyará el mejoramiento de las relaciones entre los equipos de trabajo o unidades militares, el crecimiento personal y comprensión de aspectos que se relacionan con el comportamiento del militar lo que es un medio para impulsar la institución mejorando su clima laboral organizacional. También, los resultados y en planteamiento del programa de intervención, servirá como base para la generación de nuevos postulados en el tema, o bien, para posible futuras investigaciones que sigan profundizando el valor de trabajar adecuadamente el comportamiento de los líderes de la Fuerzas Militares buscando fortalecer los resultados de la institución.

La importancia práctica de este estudio se halla en la propuesta de intervención que se generará, pues no solo se hará un diagnóstico de las habilidades sociales que serán la línea de base para construir dicha propuesta, sino que se dejarán herramientas y rutas claras de trabajo que permitan en un futuro, desarrollar programas que faciliten el buen desempeño de los

Oficiales, impactando de manera positiva el desarrollo humano del personal y el cumplimiento de la misión institucional.

1.4 Objetivos.

1.4.1 Objetivo General.

Conocer el grado o nivel de desarrollo de las habilidades sociales de los oficiales del Curso de Estado Mayor 2014, mediante la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales de Elena de Gismero (2000) y así mismo proponer un plan de intervención que permita el desarrollo en general de estas habilidades.

1.4.2 Objetivos específicos.

- Aplicar la Escala de Habilidades Sociales de Elena de Gismero (2000) para conocer el estado actual de las habilidades sociales de los oficiales del Curso de Estado Mayor 2014.
- Diseñar un plan de acción a través del cual se fortalezcan las habilidades sociales de los oficiales del Curso de Estado Mayor 2014 o en su defecto cualquier miembro de las fuerzas militares.

CAPITULO 2. LAS HABILIDADES SOCIALES.

2.1 Origen Histórico de las Habilidades Sociales

El interés por las habilidades sociales y la conducta asertiva se viene manifestando desde hace ya décadas, como muestra la amplia difusión y profusión de obras sobre el tema tanto teóricas como de divulgación. Es un axioma bien conocido que los seres humanos son “animales sociales” y que pasan gran parte de sus vidas en interacciones cara a cara con otras personas y en diferentes escenarios sociales, ya sea interpersonal (de uno a uno) o a lo largo de una diversidad de grupos. Si se observa estos fundamentos se puede extraer que varios aspectos de la vida del ser humano dependen claramente de su comportamiento social, y que para lograr una mayor felicidad general se tiene que conseguir una mayor felicidad social. Para ello se precisa un conjunto de habilidades denominadas sociales (Goleman, 1996).

Los orígenes históricos del estudio de las habilidades sociales se remontan a los años 30. En esta época, varios autores especialmente en el ámbito de la psicología social estudiaban la conducta social en niños bajo distintos aspectos, que actualmente se podrían considerar dentro de las habilidades sociales; Por ejemplo: “se referencia a Williams en 1935 estudiando el desarrollo social de los niños, que hoy día se podría englobar dentro del término de asertividad (buscar aprobación, ser simpático, responsable, etc.)”, (Gismero, 2000, p.88). Por otro lado, Murphy y Newcomb en 1937 se distinguieron al trabajar con niños dos tipos de asertividad: una socialmente asertiva y otra socialmente molesta y ofensiva. Otros autores dentro de un enfoque mentalista como Jack en 1934 (Citado por Gismero, 2000) explicó la conducta social de los niños en función de variables internas, dando un papel secundario a las ambientales.

También se encontró que ya en los años 50 aumentó el interés por el tema pero sobre todo en su entrenamiento en el campo de la psicología social y del trabajo. También tuvo un amplio auge a nivel educativo, pues diversos estudios han relacionado las habilidades sociales con la autoestima, el rendimiento académico y el autoconcepto en los escolares.

Sin embargo, el autor (Caballo, 2000) manifiesta: “que la investigación sobre las habilidades sociales ha tenido un origen diferente en los Estados Unidos y en Inglaterra, al igual que un énfasis distinto, aunque ha habido una gran convergencia en los temas, métodos y conclusiones entre ambos países. Por ejemplo, los americanos se han basado principalmente en los trabajos de Wolpe; Lazarus, terapeuta de la conducta, se centra en el enfoque clínico (problemas de esquizofrenia, delincuencia, alcoholismo, entre otros), el empleo del entrenamiento asertivo (considerando el déficit en conducta asertiva como un índice de inadecuación social), la preocupación por cuestiones metodológicas y de índole práctico, y el interés por variables situacionales. (p.234).

Por otro lado, el mismo autor plantea que los europeos, y en particular el grupo de Oxford, se centran en un enfoque psicosocial, influidos por la psicología social de Argyle y con una clara influencia en el terreno laboral y organizacional (industria y educación). Los europeos consideran el déficit en conducta asertiva como carencia de amigos y dificultades para el desarrollo de relaciones de amistad. Los americanos indican que los seres humanos son reactivos a los eventos externos y en este mismo tema los europeos contemplan al individuo respondiendo a lo interno como sus motivaciones, necesidades y metas.

2.2 Antecedentes de Investigación

El concepto de las Habilidades Sociales (HHSS) se debe tomar de la base en que todas las actuaciones son sociales, implementando canales de comunicación para expresar y establecer relaciones con el entorno que día a día es cambiante y evolutivo; en la revista militar consultada (Scott, 2009) "Military Review" dice: "...los comandantes se hacen cargo del clima organizacional de sus unidades" (p.14), teniendo en cuenta lo anterior se puede notar la necesidad de todo militar de desarrollar en muy buena forma las habilidades sociales ya que esto influye directamente en el clima organizacional, asimismo como fortalecerlas sabiendo que estas le servirán de ayuda para todo trabajo, facilitándole el cumplimiento de la misión asignada en su unidad y a la Armada Nacional.

Los comandantes de las tropas han recibido como mínimo dos años de instrucción básica para comandar pequeñas unidades de combate, pero en muchos casos se puede encontrar en ambientes hostiles o de alto nivel de estrés, decisiones y comunicaciones en la línea de mando poco asertivas, (Gismero, 2000) afirma: "...el trato al personal debe de ser uniforme , justo y bajo ninguna circunstancia humillante" (p.14) ; para poder cumplir con esta bonita y singular frase, la cual es el deber ser de todo líder con sus subalternos, el comandante debe tener unas habilidades sociales bien desarrolladas y fortalecidas.

Los estados emocionales son manejados y canalizados por la inteligencia emocional de cada persona, y de acuerdo como esté desarrollada esta inteligencia en el individuo se tendrá como resultado un comportamiento acorde con la situación que se esté viviendo en ese momento. Así ante determinadas problemáticas sociales especialmente en el campo militar, como la violencia en la palabra (gritos, malas palabras) hizo reflexionar a muchos sobre lo que estaba

pasando, de cómo las emociones llevaban a militares al borde del maltrato, fuera de lo racional, llevando a muchas unidades a dañar el clima laboral y el retiro de sus subalternos. Evidentemente faltaba algo en estas personas que les impedía lograr un equilibrio y relaciones sociales adecuadas, en otras palabras, tenían poco desarrolladas sus Habilidades Sociales (Scott, 2009).

Por otro lado en contextos distintos al militar, se han hallado algunos estudios realizados en la historia con profesionales de enfermería, estudiantes de primaria, adolescentes, adictos a la droga, enfermos terminales, personas en centros de rehabilitación, y alumnos/as de universidades a los que se les aplican Entrenamientos de Habilidades Sociales (EHS) a un nivel psicoeducativo, bien como programa único o integrado, y, aunque los resultados de algunos de ellos no son concluyentes, todos ilustran y contribuyen a la consideración de los EHS como programas prometedores y útiles en la formación e instrucción del ser humano.

A continuación se realiza una exposición de algunos de los más relevantes:

a) Entrenamiento en Comunicación. Necesidad para Enfermería: Este trabajo de investigación no es propiamente de EHS. “Sin embargo es relevante citarlo, ya que es el primero de los encontrados en remarcar la necesidad de dar formación a los profesionales y líderes en temas como información, formación y entrenamiento en relaciones interpersonales” (Ribera, Cartagena, & Del Pozo, 1998, p.113, 26-28).

b) “Inteligencia Emocional Como Herramienta Gerencial Para La Toma de Decisiones de Los Directores del Comando General del Ejército Nacional Boliviano” (CICAG, 2010 p.12-13).

Este estudio tuvo como objeto analizar la inteligencia emocional como herramienta gerencial que permita mejorar el proceso de toma de decisiones gerenciales de los directores y jefes de dependencias del Ejército Nacional Bolivariano.

c) El autor (Mehrabian, 1971) afirma:

“además de las habilidades sociales, comportamiento asertivos como: percibir adecuadamente las emociones propias y las de otros individuos; ejercer el dominio sobre las emociones personales, así como responder con emociones y conductas apropiadas en diversas situaciones de la vida; participar en relaciones donde la expresión honesta de las emociones está balanceada entre cortesía, consideración y respeto; seleccionar trabajos que sean gratificantes emocionalmente y por último, un balance entre el trabajo, el hogar y la vida recreativa” (p.12)

Por otro lado, Osorio (2012) investigación realizada en la Escuela Naval Almirante Padilla, cuyo objetivo era conocer el nivel de habilidades sociales de los oficiales y suboficiales del Batallón de fusileros de Infantería de Marina N°2 mediante la aplicación de una Escala de Habilidades Sociales para proponer un plan de acción, indica que si los repertorios conductuales afectan a las relaciones interpersonales, las relaciones interpersonales en contexto, en este caso el militar, pueden tornarse conflictivas cuando faltan habilidades sociales y cuando los hábitos de los militares se convierten en relaciones de agresividad. En estos casos, se afecta la percepción de la vida en la milicia y se condiciona la percepción del clima global de la organización. Ante esta situación, o quizás para prevenir que esto ocurra, sería indicado potenciar en la Armada Nacional dentro del programa entrenamiento, un programa especial de entrenamiento en habilidades sociales con carácter preventivo que permita inicialmente mejorar el contexto interpersonal, que se refuerce un ambiente de respeto propio y hacia los demás, que se resuelvan

y minimicen los problemas, que se mantengan y mejoren las relaciones y con todo esto se logre efectividad en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Los anteriores y otras experiencias de investigación sustentan la importancia de desarrollar las habilidades sociales como herramienta fundamental para llevar una vida sana socialmente y fortalecer relaciones sociales a largo plazo.

2.3 Concepto de Habilidades Sociales

Hoy en día existe una cierta dificultad a la hora de definir lo que es una conducta socialmente habilidosa. Aunque de forma intuitiva o por sentido común se puede tener una idea de cuándo una persona se está comportando de forma competente en una situación social determinada, a la hora de dar una definición explícita y clara surgen algunos problemas, esos problemas son básicamente de tres tipos (Caballo, 2000) afirma: “En primer lugar, el gran número de investigaciones y publicaciones sobre el tema contribuye a emplear términos diversos para referirse a un mismo concepto. Durante los años 1958-1978, el término que más se utilizó fue el de asertividad (en la literatura conductual)” (p.234).

(Perez, 1999) afirma: “Después este término se va sustituyendo progresivamente por el de Habilidades Sociales, además debe considerarse dentro de un marco cultural y también depende de factores de tipo personal, como la edad, el género, la clase social y la educación” (p 12,77-95) Si estas diferencias en cuanto al contexto cultural se añade las diferencias individuales en capacidades cognitivas, actitudes y valores, se puede afirmar que no puede haber un criterio absoluto de habilidad social. De modo que una conducta considerada apropiada en una situación puede ser altamente inapropiada en otra, y viceversa. Por otra parte, el grado de efectividad dependerá de lo que desee lograr la persona en la situación particular.

De hecho, en muchos casos los errores en la interacción social provienen de los objetivos, metas o expectativas que la persona o el individuo plantea en la situación social: se espera que la respuesta de la interacción sea de un tipo determinado, que las personas actúen y respondan como se quiere y ahí es cuando en definitiva se equivoca, cuando se espera más de las situaciones y de las personas. En definitiva, el individuo trae a la situación sus propias actitudes, valores y creencias, capacidades cognitivas y un estilo único de interacción, por lo tanto no puede haber un criterio absoluto de habilidad social.

Hoy día, una revisión de las diferentes definiciones muestra que, tanto el contenido como las consecuencias de las conductas interpersonales, suelen estar presentes y ser tenidas en cuenta a la hora de definir la habilidad social.

Las definiciones relativas al contenido de las HH.SS. suelen considerar que está formada por: la expresión de sentimientos, opiniones personales, emociones, etc. Un ejemplo de este tipo de (Blanco, 1983) definición: *“es la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente a aquellos que provienen del comportamiento de los demás”* (p.342).

Las definiciones relativas a las consecuencias de las HH.SS para la persona que las ejecuta, suelen destacar entre esas consecuencias la posibilidad de obtener refuerzos, tanto creando fuentes de refuerzo como evitando la pérdida de las ya existentes o evitando las posibilidades de castigo o de extinción.

Por otro lado el psicólogo español (Caballo, 2000), uno de los especialistas en el tema, indica que *“la conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones*

o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas a los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (p.126).

Tras esta larga definición se puede analizar que se incluyen los principios humanistas y sociales de respeto a los demás, también se refiere a futuros problemas los cuales son minimizados con una buena conducta asertiva y a la misma persona son las reglas más efectivas para tener unas HHSS bien formadas.

Finalmente, otra definición la proporciona Gismero (2000) que entiende la conducta asertiva o socialmente habilidosa como:

“el conjunto de respuestas verbales y no verbales, particularmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no asertiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el auto-reforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo” (p.88).

Esta autora considera la conducta asertiva y las HH.SS. como términos equivalentes. Sin embargo, reniega del uso de términos como asertividad o persona asertiva, pues esto implicaría la aceptación de la existencia de un rasgo unitario y estable, suposición que empíricamente se ha comprobado que no existe. Así, una persona puede mostrar habilidad en un tipo de conducta social y eso no significa que maneje eficazmente otro tipo de situación. Además, ni siquiera una misma clase de respuesta se muestra consistentemente a través de todas las situaciones desde fechas más recientes el término de competencia social también se usa con frecuencia.

Para efectos de la presente investigación se usará como eje básico la definición de la autora Elena Gismero. En definitiva, se puede decir que tanto el término conducta socialmente habilidosa como el de competencia social suelen emplearse en general para hacer hincapié en la eficacia de la ejecución, mientras el de habilidad social suele emplearse para hacer énfasis en las capacidades específicas y/o comportamientos y procesos subyacentes a dicha ejecución.

En este sentido y en términos conductuales, Vicente Caballo (2002) indica que se trata de una característica de la conducta, no de las personas; es aprendida; la capacidad de respuesta tiene que adquirirse; es una característica específica a la persona y a la situación, no universal; debe contemplarse en el contexto cultural del individuo, así como en términos de otras variables situacionales; está basada en la capacidad de un individuo de escoger libremente su acción; es una característica de la conducta socialmente eficaz, no dañina.

Se puede concluir entonces que no puede haber “criterios” absolutos, una conducta socialmente habilidosa sería como afirma Gismero (2000): “aquella que posibilitara a un individuo relacionarse adecuadamente con las personas de su entorno”.

2.4 Modelo Explicativo de las Habilidades Sociales.

Existen algunos de los modelos teóricos explicativos de las HH.SS. Se han identificado especialmente dos: el primero, el modelo más clásico el de Argyle y Kendon desarrollado en 1967 y el segundo, el de Bandura en 1987.

Modelo de Argyle y Kendon (1967): Estos autores proponen un modelo explicativo del funcionamiento de las HH.SS., que incorpora esa analogía, cuyo elemento principal es el rol, en el que se integran, junto a las conductas motoras, los procesos perceptivos y cognitivos (Modelo

psicosocial básico de la habilidad social). Así, las habilidades necesarias para que una persona utilice adecuadamente una herramienta o equipamiento (relación hombre-máquina) se hacen extensibles al empleo de habilidades que permitan a las personas establecer una eficiente relación de trabajo y profesional con los demás (analogía hombre-hombre) (Argyle & Kendon, 1967).

Modelo de Bandura: Aprendizaje Social: Aunque Bandura no propone propiamente un modelo de HH.SS., su Teoría del Aprendizaje Social es, como ya se ha comentado anteriormente, de gran utilidad y relevante a la hora de comprender el comportamiento social. Genéricamente, bajo la denominación de Aprendizaje Social se encuentra aquellas tentativas de explicar el comportamiento humano y aspectos de la personalidad haciendo referencia a principios extraídos del estudio experimental del aprendizaje (Bandura, 1987).

En esta línea, autores como (Dollard & Miller, 1941) utilizaron en su obra *Personalidad y psicoterapia*, publicada en 1950, la teoría del aprendizaje de Clark Hull para aclarar el desarrollo de la conducta humana normal y patológica. Dichos autores concedieron cierta atención a la imitación como factor socializador. Pero no será hasta los célebres trabajos de Bandura y colaboradores sobre la agresión en niños cuando la imitación cobre importancia como unidad de análisis del comportamiento.

En 1969, Bandura ya había descrito la influencia del aprendizaje observacional o vicario (que él denominó “modelado”) en la conducta social y demostrado su efecto a lo largo de un extenso número de estudios (Bandura, 1987). Para este autor, contrariamente a lo que sostenían Dollard y Miller en 1941, la imitación tiene lugar sin ningún incentivo o refuerzo. Es más, demostró que dicho aprendizaje observacional o por imitación de un modelo se produce aun cuando la acción de este último es castigada.

Así, (Bandura, 1987) sostiene que *“el funcionamiento psicológico se explica por una continua y recíproca interacción entre factores determinantes personales y ambientales”*

En su modelo, este autor tuvo también en cuenta el papel de las expectativas de éxito o fracaso, incluyendo la autoeficacia o creencias de un individuo acerca de su posibilidad de actuar eficazmente para alcanzar lo que quiere. Por lo tanto, si bien es verdad que la conducta es controlada en gran medida por factores de origen externo, también es cierto que las personas pueden controlar su comportamiento mediante metas autoimpuestas y consecuencias generadas por ellas mismas (autorreforzamiento).

Desde este punto de vista, las HH.SS. se adquieren normalmente como consecuencia de varios mecanismos básicos de aprendizaje: consecuencias del refuerzo directo; resultado de experiencias observacionales; efecto del feedback interpersonal; y conclusión del desarrollo de expectativas cognitivas respecto a las situaciones interpersonales (Kelly, 1987). Estos principios permiten estructurar el entrenamiento en habilidades sociales (EHS) de tal modo que cumpla una serie de condiciones: una, que sepamos qué conductas nos demanda la situación; dos, que tengamos la oportunidad de observarlas y ejecutarlas; tres, que tengamos referencias acerca de lo efectivo o no de nuestra ejecución; cuatro, que mantengamos los logros alcanzados; y, finalmente que las respuestas aprendidas se hagan habituales en nuestro repertorio de conducta.

Así los elementos principales de la conducta social según (Leon & Cantero, 1998) sería:

- a) Los procesos perceptivos. Mediante la observación directa del individuo se adquiere información acerca del medio.
- b) Los procesos cognitivos reguladores. La persona prevé las consecuencias que tendrá su conducta y por ese motivo regula la conducta atendiendo a tales predicciones. Se contempla que la persona tiene unas expectativas que se han ido creando a partir de experiencias previas de refuerzo y castigo. A partir de estas expectativas decide la respuesta a emitir.

c) El proceso de ejecución de la conducta. Desde esta perspectiva, la incompetencia social podría ser explicada por la carencia de conductas adecuadas en el repertorio conductual del sujeto, bien por una socialización deficiente o bien por la falta de experiencias sociales pertinentes o también podría explicarse por la inhibición de las conductas requeridas en una situación interpersonal concreta, debida a presiones tales como la ansiedad condicionada a ciertos estímulos que configuran dicha situación, y expectativas negativas respecto a nuestra competencia social. (p.120-122)

En definitiva, este modelo incluye los mismos elementos propuestos por Argyle, con la diferencia de que él apuntaba sólo al proceso cognitivo de traducción, mientras que Bandura introduce el proceso de formación de expectativas acerca de las consecuencias que el sujeto obtendrá con su conducta. En un contexto más general, Bandura ha argumentado que la persona, el ambiente y la conducta constituyen una importante contribución relativa a las variables fundamentales que tienen que ser consideradas para comprender y predecir la actuación adecuada.

Para efectos de la presente investigación el Modelo planteado por el psicólogo canadiense Albert Bandura, será tomado como eje fundamental al momento de crear el plan de acción para desarrollar o fortalecer las habilidades sociales determinadas en el diagnóstico.

2.5 Componentes de las Habilidades Sociales

Se dice que los componentes de las habilidades sociales son tantos como los autores han desarrollado trabajos sobre el tema. Así, por ejemplo, Lazarus en 1973, fue uno de los primeros en establecer, desde la práctica clínica, como principales clases de respuesta o dimensiones de dichas habilidades, las siguientes: conductual y verbal, cognitiva, fisiológica y situacional.

Componente conductual y verbal: Como ya quedó claro al definirla, la habilidad social incluye un conjunto de conductas aprendidas (por tanto, conductas que pueden aprenderse y enseñarse) y como se ha comentado posteriormente, se ha intentado descomponer esta dimensión en elementos más simples, observables y cuantificados objetivamente (enfoque o nivel de análisis molecular). (Lazarus, 1973).

Componente cognitivo: El análisis tradicional de las habilidades sociales enfatizó los componentes conductuales, dejando de lado esta dimensión cognitiva hasta recientemente. Actualmente parece estar claro que las situaciones y los ambientes influyen en los pensamientos, sentimientos y acciones de los individuos. La persona busca algunas situaciones y evita otras. El modo cómo selecciona las situaciones, los estímulos y acontecimientos, cómo los percibe y evalúa en sus procesos cognitivos forma parte de esta dimensión cognitiva y depende de los procesos cognitivos o expectativas de autoeficacia percibida. El procesamiento y la percepción e interpretación pueden ser erróneos influyendo negativamente sobre la conducta desencadenando emociones negativas y conductas inadaptadas o inexistentes. (Lazarus, 1973).

Se puede decir pues que los componentes conductuales tienen relación en el sistema de respuesta cognitivo y viceversa, las habilidades sociales de carácter conductual están mediatizadas por el proceso de pensamiento que se genera en la estructura neurológica del sistema nervioso. De hecho, ya señalaron que las dificultades en la conducta social podrían estar originadas por factores cognitivos (distorsiones cognitivas) y éstos eran, asimismo situacionales y específicos.

Componente fisiológico: (Calleja, 1994) “Los componentes fisiológicos de las habilidades sociales son aquellas señales o variables corporales que se manifiestan como activación del

sistema nervioso y demás aparatos respiratorios, digestivo, circulatorio, etc". En este sentido, Caballo (2002) señala como variables fisiológicas que han formado parte de la investigación en habilidades sociales: la tasa cardíaca, la presión sanguínea, el flujo sanguíneo, las respuestas electrodermales (conductancia de la piel), las respuestas electromiográficas (tensión-relajación muscular) y la respiración.

Aunque los estudios experimentales realizados sobre los componentes fisiológicos de las habilidades sociales no son concluyentes, parece ser que los sujetos de alta habilidad social tardan menos en reducir su activación (medida por la tasa cardíaca o el volumen de sangre) que los sujetos de baja habilidad social.

Componente situacional o ambiental: Esta dimensión de las habilidades sociales se refiere a las variables situacionales o ambientales que influyen claramente en la conducta social de la persona. Si se tiene en cuenta que las habilidades sociales son respuestas específicas a situaciones específicas, entonces su efectividad depende del contexto concreto de la interacción y de los parámetros que pueden concurrir en ella. Según señaló Fernández (1986) los tipos de variables ambientales a tener en cuenta son:

- a) Físicas: temperatura, polución, hacinamiento, construcción de edificios.
- b) Sociodemográficas: género, edad, estado civil, situación de la estructura familiar, número de miembros en el hogar, familia, ocupación del cabeza de familia, lugar de nacimiento, ingresos personales, raza, lengua, religión.
- c) Organizativas: variables que ordenan o normativizan el comportamiento de los habitantes en un determinado ambiente como parque, jardín, empresa.

d) Interpersonales o psicosociales: variables implicadas en las relaciones interpersonales pues las relaciones humanas suelen ser evaluadas en función del comportamiento externo de los sujetos (roles, liderazgo, estereotipos).

e) Conductuales: tipos de conducta que se van a adoptar en un ambiente determinado como conductas motoras, fisiológicas o cognitivas. (p.1986, 98-115)

En resumen y como conclusión a este análisis de los componentes o dimensiones de las habilidades sociales, se debe recordar que la dimensión conductual ha sido la más estudiada por ser una de las más fácilmente cuantificables. Parece, sin embargo, que con la ayuda del vídeo, de instrumentos de medida cognitivos y de aparatos de registro fisiológico portátiles se puede lograr una mayor integración en la evaluación de los tres sistemas de respuesta dentro del área de las habilidades sociales, así como una útil aportación al campo del Entrenamiento de Habilidades Sociales, que puede contar además con las técnicas de modificación de conducta cognitiva y del biofeedback para tratar directamente los elementos cognitivos y fisiológicos.

CAPITULO III. EL ENTRENAMIENTO EN LAS HABILIDADES SOCIALES.

3.1 Entrenamiento de las Habilidades Sociales. Concepto.

En la teoría, no hay un consenso en la definición de las habilidades sociales, tampoco la hay para el Entrenamiento en Habilidades Sociales (EHS); se puede decir que este entrenamiento se basa en la terapia de conducta tradicional, y evoluciona con ella desde unos planteamientos puramente conductuales hacia los planteamientos cognitivo-conductuales de la actualidad.

El Entrenamiento en las Habilidades Sociales EHS, se define como “un conjunto de técnicas cuya aplicación se orienta a la adquisición de aquellas habilidades que permitan a los sujetos mantener interacciones sociales satisfactorias en su ámbito real de actuación” ; se indica que un EHS implica que la persona :

- a) Adquiera y llegue a dominar conductas de interacción en la secuencia correcta.
- b) Analice adecuadamente la situación social real.
- c) Reproduzca habilidades sociales en momentos adecuados y ante las diferentes situaciones de la vida real de forma espontánea.

Algunos autores que profundizaron el análisis expuesto por Caballo (1996), consideraron que el entrenamiento en habilidades sociales puede incluir, entre otros, algunos elementos como aprender habilidades de interacción como comunicación verbal y no verbal; manejar secuencias de interacción como la negociación de desacuerdos; aprender los hechos cotidianos sobre las relaciones y corregir ideas erróneas; aprender las reglas informales de las relaciones, entre otros.

3.2 Características Generales del Entrenamiento en Habilidades Sociales

En un entrenamiento en habilidades sociales realizado por Martínez Negreira & Sanz Martínez (2001) en la ciudad de Santiago de Cuba a un grupo de jóvenes, se pudo apreciar que existían elementos que entorpecían o facilitaban el desarrollo de habilidades tan necesarias para un exitoso desempeño en la sociedad actual, donde las exigencias de hoy son superiores a las de ayer e inferiores a las de mañana. Por ello, este trabajo pretende valorar elementos que actúan como determinantes del desarrollo exitoso o no de habilidades sociales (autoestima, asertividad, proceso de socialización).

Cuando se habla de habilidades (Martinez & Saez, 2001) se indica “una habilidad es cuando una persona es capaz de ejecutar una conducta”; si se habla de habilidades sociales dice que la persona es “capaz de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables” (p.13-15). El termino habilidad puede entenderse como destreza, diplomacia, capacidad, competencia, aptitud. Su relación conjunta con el termino social revela una impronta de acciones de uno con los demás y de los demás para con uno, es decir, un intercambio.

El entrenamiento en habilidades sociales es importante que, en primer lugar, las conductas que manifiesta una persona en una situación de interacción social están orientadas a conseguir unos determinados objetivos (consecuencias deseadas). Y, si las conductas no son adecuadas, la persona tendrá que soportar tanto las consecuencias negativas de la no consecución de sus objetivos o metas, como aquellas derivadas del malestar que suelen provocar en los demás las conductas socialmente poco hábiles. Se justifica pues la necesidad del EHS para lograr que la persona emita la mayor cantidad posible de conductas sociales adecuadas y la menor cantidad posible de conductas inadecuadas.

En segundo lugar, los sujetos son los agentes activos del cambio. Por lo tanto, el entrenamiento en habilidades sociales se basa en la colaboración activa de las personas, lo que presupone su intención de cambiar, así como la aceptación y comprensión del procedimiento. En tercer lugar, más que técnicas terapéuticas para problemas psicológicos, los entrenamientos en habilidades sociales se consideran procedimientos psicoeducativos de formación, que pueden afectar a las habilidades de una persona en varios aspectos como, a) Motivación: El entrenamiento en habilidades sociales puede intentar modificar los objetivos o las metas que la persona persigue en la interacción social; b) Sensibilidad: Los entrenados pueden volverse más sensibles a los procesos de interacción social. Sobre todo parece ser que serán más sensibles a la comunicación verbal y no verbal de los otros; c) Traducción: En el entrenamiento en habilidades sociales se puede enseñar qué respuestas dar a diferentes personas y situaciones, centrándose primero en la interpretación de las señales de los demás; d) Respuestas efectivas: El entrenamiento en habilidades sociales enseña a dar respuestas hábiles.

Para concluir, cabe comentar que las principales ventajas de los entrenamientos en habilidades sociales frente a otros procedimientos tradicionales orientados a la adquisición y desarrollo de nuevas habilidades según García y Gil (1986) son las siguientes:

- Resultan bastantes familiares a los sujetos, al seguir los mismos principios de aprendizaje que para la adquisición de cualquier otra competencia, en contextos naturales y al emplearse técnicas simples.
- La duración es considerablemente breve.
- Poseen una terminología simple, sencilla y asequible para las personas no especializadas.

- Permiten una gran flexibilidad y versatilidad para adaptarlos a las diferentes personas, grupos y necesidades.
- La formación de los/as entrenadores es breve y sencilla.
- Sus resultados son, desde el principio, más positivos.
- Su estructura es clara, con pasos sistematizados y estructurados de antemano, lo que facilita que sean aplicados por distintos miembros del equipo de entrenamiento.

3.3 Pasos y Técnicas Utilizadas en el Entrenamiento en Habilidades Sociales.

Antes de iniciar el entrenamiento en habilidades sociales resulta indicado tener en cuenta dos grandes fases claramente diferenciadas: una primera de planificación del entrenamiento y una segunda fase de aplicación o puesta en práctica.

La primera fase, la planificación, es una fase muy próxima a la evaluación de las necesidades de formación y de entrenamiento. El objetivo de esta fase es establecer los objetivos específicos del entrenamiento, y delimitar las condiciones de su aplicación. Se debe tener en cuenta tanto las habilidades que se pretenden desarrollar, como las situaciones concretas en que se llevará a cabo el entrenamiento, y también el procedimiento de evaluación para determinar si los objetivos se han alcanzado. Otro aspecto fundamental a tener en cuenta en esta fase, se refiere a cómo conseguir los objetivos propuestos. Para dar respuesta a esto, se comienza por definir cuáles serán las condiciones más adecuadas para aplicar el entrenamiento. En definitiva, para llevar a cabo una adecuada planificación se deben contemplar: los déficits que presenta el/los individuo/s, la manifestación o no de problemas asociados o demandas por parte del grupo, el

impacto que el inicio del entrenamiento puede tener en el sujeto, y todo ello con el fin de diseñar un entrenamiento lo más personalizado posible dirigido bien al individuo o al grupo.

En la segunda fase de aplicación es donde se entrena a los sujetos. Esta práctica se desarrolla a través de tres etapas: la preparación, la etapa o fase de adquisición de habilidades o entrenamiento propiamente dicho; y una tercera fase de generalización de las conductas a la vida real. A continuación la descripción de cada una:

- En la fase de preparación se llevará a cabo una “puesta a punto” de las personas que van a participar en él. Así, el/la profesional que dirige el programa de entrenamiento debe informar de:
a) Los principios básicos que guían todo el entrenamiento y sus técnicas. b) La necesidad de expresar los deseos de participar, conociendo las ventajas (materiales, personales, de relación social). c) El deseo de la participación activa del sujeto. En el caso de que haya sujetos que muestren miedos y ansiedades en relación con su participación en los grupos (en ocasiones fruto de experiencias negativas anteriores), resulta conveniente abordar directamente esos problemas antes de la intervención, dar información sobre el procedimiento concreto que se va a aplicar, llevar a cabo acuerdos para asegurar la participación y comenzar el entrenamiento con técnicas de representación de papeles donde los sujetos se van implicando cada vez más de forma progresiva. d) La necesidad de su colaboración en el entrenamiento de los demás.
- En la fase de adquisición de habilidades o entrenamiento propiamente dicho cabe señalar, en primer lugar, que conseguir el objetivo general para adquirir aquellas habilidades que permitan a los sujetos mantener interacciones sociales satisfactorias en su ámbito real de actuación implica que los sujetos entrenados deban cumplir las siguientes características: a) ser capaces de analizar las diferentes situaciones sociales, sus demandas y la adecuación del propio

comportamiento a la situación. b) Adquirir y practicar los componentes de la habilidad social en adecuado orden sin ayuda ni supervisión. c) Reproducir las conductas hábiles adquiridas de forma espontánea en otros momentos y ambientes (generalización).

- La fase de generalización consiste en asegurar que las habilidades sociales aprendidas en las sesiones de entrenamiento se apliquen en situaciones distintas a aquellas en las que se produjo el entrenamiento en sí.

Con respecto a las técnicas usadas en los entrenamientos para la adquisición de habilidades sociales, las más utilizadas son las planteadas por Vicente Caballo (1996), las cuales se indican a continuación.

Tabla 1. Técnicas utilizadas en el entrenamiento de habilidades sociales y sus objetivos.

Técnicas	Objetivos
Instrucciones	Informar sobre las conductas adecuadas
Modelado	Hacer generalización de conductas adecuadas.
Ensayo conductual	Práctica de estas conductas.
Retroalimentación	Moldeamiento y mantenimiento de conductas exhibidas por el sujeto.
Refuerzo	Moldeamiento y mantenimiento de conductas exhibidas por el sujeto.
Estrategias y técnicas complementarias	Facilitar la generalización de las conductas aprendidas.

Fuente: Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Vicente Caballo (1996)

- Instrucciones: Se trata de dar explicaciones claras y concisas sobre las conductas a entrenar, denominadas “conductas objetivo”. Su finalidad es guiar en la ejecución de respuestas específicas. Por lo general, se transmiten verbalmente. Con las instrucciones se centra la atención de la persona en las conductas que tiene que identificar (al observar a los modelos), que tiene que ejecutar (en el ensayo), que van a ser objeto de evaluación, y que serán puestas en práctica en la

vida real. Y deben incluir: información específica sobre los comportamientos adecuados, explicaciones claras y concisas de los mismos, empleando ejemplos si se precisa y razones que justifiquen la importancia de dichas conductas, así como la necesidad de ejecutarlas.

- **Modelado:** consiste en la exhibición por parte del “modelo” de las conductas que son objeto de entrenamiento, en presencia de los sujetos que son entrenados. Se puede definir como un aprendizaje por medio de la imitación. Esta última ha sido tratada en numerosas investigaciones, con distintos nombres: copia, aprendizaje por identificación, aprendizaje por observación, identificación, aprendizaje indirecto, conducta dependiente y, con más frecuencia, modelado. Los modelos pueden ser reales (por ejemplo, una persona experta en lo que pretendemos aprender) o simbólicos (por ejemplo, un vídeo en el que se muestra a un actor realizando las conductas que queremos aprender).

- **Ensayo conductual o Role-playing:** fue definido como una situación en la que a un individuo se le pide que desempeñe un papel (se comporte de determinada manera), por lo general, no el de sí mismo, y, si éste es el caso, en un lugar distinto al habitual. A través de esta técnica se pretende que el sujeto tenga la oportunidad de practicar y ensayar las conductas apropiadas cuantas veces sea necesario, hasta lograr un nivel de ejecución adecuado. El objetivo consiste en aprender a modificar modos de respuesta no adaptativos, reemplazándolos por nuevas respuestas.

- **Retroalimentación:** el objetivo es proporcionar información correcta y útil al sujeto acerca de las conductas objetivo exhibidas en el ensayo conductual o role-playing previo, con el fin de moldear dichas conductas y conseguir un nivel de ejecución lo más idóneo posible. Así pues, la retroalimentación o feedback verbal se utiliza para atraer la atención, de manera constructiva y

con tacto, hacia lo que el sujeto entrenado está haciendo mal y sugerir otros estilos de comportamiento, y para reforzar aquellos aspectos adecuados de su ejecución. El feedback se proporciona al finalizar el ensayo conductual o role-playing y puede adoptar varias formas, en función del canal a través del cual se proporciona la información al sujeto (visual o verbal) y de quién sea la persona que la proporcione. En el primer caso, el sujeto recibe la información sobre cómo ha ejecutado la conducta a través de filmaciones de las escenas, y en el segundo caso a través de comentarios de las personas que estaban presentes durante los ensayos.

- Refuerzo: en general se ha definido como un suceso que sirve para aumentar la probabilidad de que se realice una determinada conducta el objetivo es proporcionar consecuencias positivas al sujeto cuando éste haya emitido la conducta adecuada y/o haya realizado alguna de las aproximaciones que se desean fortalecer. Se contribuye así al moldeamiento de conductas y a su mantenimiento. A la hora de aplicar refuerzos es necesario tener en cuenta la historia individual y las necesidades actuales de los participantes. Esto significa que no basta con limitarse a elegir entre el reforzador material, el social (aceptación, reconocimiento por parte de los demás), o el autorrefuerzo (evaluación positiva que la persona hace de su propia conducta); en términos generales, el tipo de refuerzo que se utiliza con más frecuencia es el social de tipo verbal (alabanzas, frases de reconocimiento y aprobación de las conductas del sujeto), si bien también en algunos casos (niños, pacientes psiquiátricos) resulta necesario el refuerzo material (tales como comida o dinero).

- Estrategias de generalización y técnicas complementarias: la generalización consiste, en asegurar que las habilidades sociales aprendidas durante el entrenamiento se apliquen a

situaciones distintas de éste. Para lograrlo es imprescindible que la persona continúe practicando los comportamientos entrenados en diferentes situaciones y con distintas personas.

Las diferentes técnicas que se emplean en el entrenamiento de habilidades sociales suministra habilidades, información, conocimientos y el potencial para su aplicación exitosa. Pero es ante todo el refuerzo en la vida real el que decidirá lo que sucede en el lugar de aplicación y el que determinará si el aprendizaje adquirido tendrá una manifestación duradera, es decir, si formará parte del repertorio de conductas del sujeto.

3.4 Escenarios de Aplicación del Entrenamiento en Habilidades Sociales.

Los entrenamientos en habilidades sociales pueden aplicarse a casi todo tipo de poblaciones y problemas, aunque los ámbitos de aplicación más relevantes son:

a) Psicosocial: dentro de este bloque se incluyen las denominadas “habilidades prosociales” (habilidades conversacionales, heterosociales, para el desarrollo de amistades, etc.), aquellas centradas en las relaciones familiares (comunicación y ajuste de parejas, educación/entrenamiento de padres e hijos, etc.), habilidades necesarias en diversos ciclos de la vida (adolescencia, tercera edad...), problemática de grupos sociales (mujeres, grupos minoritarios, marginales, etc.) o las necesarias para establecer relaciones eficaces en el ámbito comunitario (fomentar una vida independiente al sujeto, obtener trabajo, desarrollar actividades propias, eliminar conductas marginales (delincuencia), etc.

b) Clínico: en este caso se trabaja básicamente con aquellas conductas implicadas en problemas de ansiedad social, timidez, soledad, consumo de alcohol y de drogas, interacciones sexuales

inadecuadas, impedimentos físicos y/o mentales, depresión, esquizofrenia, autismo, personas con diabetes, anorexia, lesión medular, etc.

c) **Ámbito educativo:** el trabajo en este ámbito se focaliza al desarrollo de habilidades básicas, la mejora de las relaciones profesor-niño, evitar el consumo de sustancias tóxicas, el aislamiento social, las conductas agresivas, etc.

d) **Formación de profesionales:** el objetivo esencial del entrenamiento en este ámbito es la mejora de la interacción social en la actividad de profesionales de la enseñanza, directivos, mandos intermedios, supervisores, líderes políticos, profesionales de la salud, educadores sociales, etc.

CAPITULO IV. DISEÑO METODOLÓGICO.

4.1 Tipo de Investigación.

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó un estudio de tipo descriptivo, no experimental y documental; el propósito de este tipo de estudios es describir situaciones y eventos, es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno, mediante la revisión y sistematización de artículos, textos y capítulos de libros escritos referentes al tema estudiado. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Hernández, Fernández & Baptista. 2007).

4.2 Método de Investigación.

El modelo científico que guía la presente investigación, el cual estableció la forma como se concibió el proceso de trabajo y como este resulta coherente al tipo de investigación escogida, fue el método lógico, específicamente el método lógico-inductivo.

El método lógico-inductivo es un método científico que considera que la conclusión es nueva, es decir, que no se sigue deductivamente de las premisas y no es necesariamente verdadera; el razonamiento inductivo, que fue descrito por primera vez por filósofos de la Antigua Grecia en especial Aristóteles, parte de casos particulares y se eleva a conocimientos generales.

La presente investigación busca conocer y estudiar el nivel de habilidades sociales en los alumnos del CEM 2014 (casos particulares), y se buscó relaciones de causalidad en el impacto que estas habilidades sociales podrían tener en su contexto relacional, infiriendo conclusiones

que generaron conocimientos generales; frente a lo encontrado, se hicieron unas recomendaciones especiales a través de un plan de acción, que busca fortalecer positivamente estas relaciones.

Por otro lado, el nivel de la presente investigación es el tipo exploratorio, que es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto poco conocido o estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto; también será descriptiva, pues consistirá en la caracterización de un hecho, fenómeno o problema con el fin de establecer su estructura o comportamiento y las soluciones al problema identificado se presentaran como posibles, no como definitivas.

Finalmente, el diseño escogido para esta investigación es el de investigación documental pues se revisara materiales impresos u otros, que permitan obtener cuerpo teórico sobre las habilidades sociales que fortalezcan las posteriores conclusiones; adicionalmente, se hará una investigación de campo pues se recogerán los datos (nivel de habilidades sociales) en la realidad donde ocurren los hechos (en este caso, en los alumnos del CEMN 2014) pero sin manipular o controlar variables.

4.3 Población y Muestra.

La población de la presente investigación son los oficiales que adelanta el Curso de Estado Mayor 2014, de la Escuela Superior de Guerra, ubicado en Bogotá D. C, que en total son trescientos dieciocho (318) personas; para establecer estadísticamente el tamaño de la muestra a la cual se le aplicará el instrumento de evaluación, se utilizó la siguiente fórmula estadística que se aplica cuando se conoce el tamaño de la población, es decir que es una población finita.

(Torres & Paz, 2010, p.11):

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

En donde,

n = tamaño de la muestra.

Z = nivel de confianza (95%) curva normal (1.96)

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada (0.50)

Q = probabilidad de fracaso (95%)

N = tamaño de la población (318)

E = error muestral (0.03)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.05 \times 0.95 \times 318}{(318-1) (0.03)^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 124

El total de la muestra de la presente investigación es de 124 personas; los criterios de inclusión son que sean los Alumnos del Curso de Estado Mayor del año 2014; no hubo criterios de exclusión muestral. A este personal se le informó sobre la aplicación, objetivos y contenidos del instrumento de evaluación y se le solicitó participación en el proyecto, a lo cual todos aceptaron.

Como descripción general de la muestra de estudio, el 100% de los participantes son de género masculino, tienen un promedio de edad de 38 años y pertenecen a las tres Fuerzas Militares de Colombia que son Armada Nacional, Fuerza Aérea y Ejército Nacional. Adicionalmente, hoy día todos tienen grado Mayor o su equivalente Capitán de Corbeta.

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.

Para el presente trabajo y siendo coherente al método y tipo de estudio del presente trabajo, la técnicas de recolección de información serán las formales como las bibliográficas o documentales (libros, ensayos, monografías, revistas especializadas, internet, resúmenes, entre otros); y las humanas, que para este caso será la fuente de datos primarios, a partir de la aplicación del instrumento de investigación en los alumnos del CEM 2014.

El instrumento a utilizar en la presente investigación, (Gismero, 2000) es la “*Escala de Habilidades Sociales*”² de Elena Gismero González publicada por TEA Ediciones. Esta escala evalúa 6 factores de las habilidades sociales:

- I** Autoexpresión en situaciones sociales.
- II** Defensa de los propios derechos como consumidor.
- III** Expresión de enfado o disconformidad.
- IV** Decir no y cortar interacciones.
- V** Hacer peticiones.
- VI** Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

Y un factor Global en Habilidades Sociales (HH.SS).

Se ha escogido este instrumento por ser breve (requiere aproximadamente 30 minutos para su diligenciamiento), es específico (mide habilidades sociales), y con unas adecuadas propiedades psicométricas (validez y fiabilidad). Además, permite identificar con precisión a los

² Ver Anexo A

individuos con distintos déficits en diversas áreas. Por otra parte, los sujetos con los que se validó este instrumento en su construcción fueron adultos jóvenes similares a la muestra de la presente investigación y finalmente se trata de un instrumento que se puede administrar tanto de manera individual como colectiva.

La escala está compuesta por 33 ítems, 28 de los cuales están redactados en sentido inverso, es decir, expresar acuerdo con su contenido indicaría falta de aserción o déficit en HH.SS.; y 5 de ellos en sentido positivo, es decir, contestar afirmativamente expresaría una conducta socialmente habilidosa. Con esta formulación la autora pretendía evitar la tendencia a mostrar acuerdo de forma indiscriminada.

Con respecto al formato de respuesta, la persona debe seleccionar 1 entre 4 alternativas expresadas así:

A: No me identifico en absoluto; la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría.

B: Más bien no tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra.

C: Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe o me sienta así.

D: Muy de acuerdo y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos.

Los ítems redactados de manera positiva se puntúan como sigue: A=1, B=2, C=3, D=4, si la redacción del elemento es inversa se puntúa: A=4, B=3, C=2 y D=1. Una mayor puntuación global indica que la persona tiene más HH.SS. y más capacidad de aserción en distintos contextos.

Para la interpretación y valoración de los seis factores que componen la escala, su autora utilizó tanto la información cualitativa (formulación de los ítems) como la cuantitativa (número de ítems que lo definen y saturación factorial) y los etiquetó de la siguiente forma:

- I: *Autoexpresión en situaciones sociales*. Este factor compuesto por 8 ítems refleja la capacidad de expresarse uno mismo de forma espontánea, y sin ansiedad, en distintos tipos de situaciones sociales (entrevistas laborales, tiendas y lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales, etc). Obtener una alta puntuación indica facilidad para las interacciones en tales contextos para expresar las opiniones y sentimientos, hacer preguntas, etc.

(8 ítems: 1, 2, 10, 11, 19, 20, 28 y 29).

- II: *Defensa de los propios derechos como consumidor*. Una alta puntuación en este factor compuesto por 5 ítems refleja la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo (no dejar “colarse” a alguien en una fila o en una tienda, pedir a alguien que habla en el cine que se calle, pedir descuentos, devolver un objeto defectuoso, etc.).

(5 ítems: 3, 4, 12, 21 y 30).

- III: *Expresión de enfado o disconformidad*. Bajo este factor que incluye 4 ítems subyace la idea de evitar conflictos o confrontaciones con otras personas. Una puntuación alta indica la capacidad de expresar enfado o sentimientos negativos justificados y/o desacuerdo con otras personas. Una puntuación baja indicaría la dificultad para expresar

discrepancias y el preferir callarse lo que a uno le molesta con tal de evitar posibles conflictos con los demás (aunque se trate de amigos o familiares).

(4 ítems: 13, 22, 31 y 32).

- IV *Decir no y cortar interacciones*. Los 6 ítems de este factor reflejan la habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener (tanto con un vendedor, como con amigos que quieren seguir charlando en un momento en que queremos interrumpir la conversación, o con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo la relación), así como el negarse a prestar algo cuando nos disgusta hacerlo. Se trata de un aspecto de la aserción en que lo crucial es poder decir “no” a otras personas, y cortar las interacciones –a corto o a largo plazo- que no se desean mantener por más tiempo.

(6 ítems: 5, 14, 15, 23, 24 y 33).

- V: *Hacer peticiones*. Esta dimensión está compuesta por 5 ítems y refleja la expresión de peticiones a otras personas de algo que se desea, sea un amigo (que se devuelva algo que se presta, que se haga un favor), o en situaciones de consumo (en un restaurante no se traen algo como se pide y se desea cambiarlo, o en una tienda se entrega mal el cambio). Una puntuación alta indicaría que la persona que la obtiene es capaz de hacer peticiones semejantes a éstas sin excesiva dificultad, mientras que una baja puntuación indicaría la dificultad para expresar peticiones de lo que queremos a otras personas.

(5 ítems: 6, 7, 16, 25 y 26).

- VI: *Tomar iniciativas de interacciones con el sexo opuesto*. El factor compuesto por 5 ítems se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto (una

conversación, pedir una cita...) y de poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago, hablar con alguien que te resulta atractivo. En esta ocasión, se trata de intercambios positivos. Una puntuación alta indica facilidad para tales conductas, es decir, iniciativa para iniciar interacciones con el sexo opuesto, y para expresar espontáneamente lo que nos gusta del mismo. Una baja puntuación indicaría dificultad para llevar a cabo espontáneamente y sin ansiedad tales conductas.

(5 ítems: 8, 9, 17, 18 y 27).

Los resultados del estudio de la escala apoyan el concepto de una dimensionalidad múltiple del constructo conducta habilidades sociales y la mayoría de las dimensiones encontradas han sido obtenidas también en otros estudios, con otros inventarios de auto informe o en otras poblaciones lo cual puede ser entendido como indicador de la validez de contenido de este instrumento.

4.5 Procedimiento.

El procedimiento seguido para el desarrollo de la presente investigación, comprendió cinco (5) etapas.

En la primera fase, se realizó una búsqueda documental y el análisis teórico de fuentes secundarias, seleccionando especialmente aquellas que estudiaban el tema de habilidades sociales y los específicos desarrollado para la población militar; seguidamente se procedió a analizar todo lo investigado y a seleccionar las principales bases teóricas que sustentara esta investigación y a organizarlo en el respectivo marco teórico;

En la segunda fase, se procedió a analizar la población y a seleccionar la muestra, para lo cual se usó una fórmula estadística para poblaciones finitas. Definida la población y la muestra,

se procedió a adquirir el instrumento de evaluación, la prueba psicotécnica “*Escala de Habilidades Sociales*” de Elena Gismero González publicada por TEA Ediciones.

En la tercera fase, se solicitó el permiso al Director de la Escuela Superior de Guerra para la aplicación del instrumento a la muestra seleccionada y luego de su autorización, se procedió a la aplicación del instrumento.

En la cuarta fase, se calificaron y puntuaron las pruebas y se analizaron los resultados desde el colectivo, teniendo así una línea de base técnica que sirvió para desarrollar la quinta y última fase que fue el planteamiento de un plan de acción el cual sugiere una intervención con el fin de fortalecer la habilidad social de los alumnos del CEM que sacaron el menor puntaje.

CAPITULO V. DIAGNOSTICO DE LAS HABILIDADES SOCIALES EN LOS ALUMNOS CEM 2014.

5.1 Resultados

Los resultados de la presente investigación se plantearán a partir de las dimensiones evaluadas por el instrumento (I - Autoexpresión en situaciones sociales; II - Defensa de los propios derechos como consumidor; III - Expresión de enfado o disconformidad; IV - Decir no y cortar interacciones; V - Hacer peticiones; VI - Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto; y, finalmente, un factor Global en Habilidades Sociales), y teniendo en cuenta los puntajes promedio para cada uno.

El instrumento fue aplicado a 100% de la población, sin embargo, fueron seleccionados 124 sujetos evaluados de manera aleatoria de las aulas del curso CEM 2014 cumpliendo así el total de la muestra aceptada para esta investigación. En el Anexo A, se podrán evidenciar los puntajes obtenidos individualmente por cada aula evaluada de acuerdo a la organización de los alumnos CEM 2014.

Es importante destacar que los puntajes allí consignados ya se encuentran transformados en centiles, en este sentido, el puntaje directo obtenido (de acuerdo a las normas de interpretación explicadas en el manual del instrumento) fue ubicado en la tabla de baremos adultos, columna varones (Ver Anexo B) y posteriormente se transformó en centiles.

Así, los puntajes finales están planteados en un rango de 1 a 99 clasificando los promedios de cada variable evaluada en muy bajo, bajo, promedio, medio alto y alto. Esto aplica para la evaluación de cada una de las seis dimensiones y el puntaje Global. Ver tabla # 1.

Tabla 2. Calificación de puntajes centiles y su interpretación.

Centil	Calificación	Interpretación
80-99	Alto	El sujeto(s) presenta (n) un nivel alto en la dimensión evaluada en la Escala de Habilidades Sociales.
55 a 79	Medio alto	El sujeto(s) presenta (n) un nivel medio alto en la dimensión evaluada en la Escala de Habilidades Sociales.
46-54	Promedio	El sujeto(s) presenta (n) un nivel promedio en la dimensión evaluada en la Escala de Habilidades Sociales.
21 a 45	Bajo	El sujeto(s) presenta (n) un nivel bajo en la dimensión evaluada en la Escala de Habilidades Sociales.
1 a 20	Muy bajo	El sujeto(s) presenta (n) un nivel muy bajo en la dimensión evaluada en la Escala de Habilidades Sociales.

Fuente: El autor.

Tomando como base los puntajes promedio obtenidos por los evaluados en cada aula, se obtuvo el puntaje promedio total por cada dimensión investigada y así mismo el puntaje promedio global. A continuación, en la tabla 2 se evidencian estos resultados.

Tabla 3. Puntajes promedio los factores evaluados y Puntaje Global.

	AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	HACER PETICIONES	INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	GLOBAL
Promedio	80	65	65	79	75	65	80

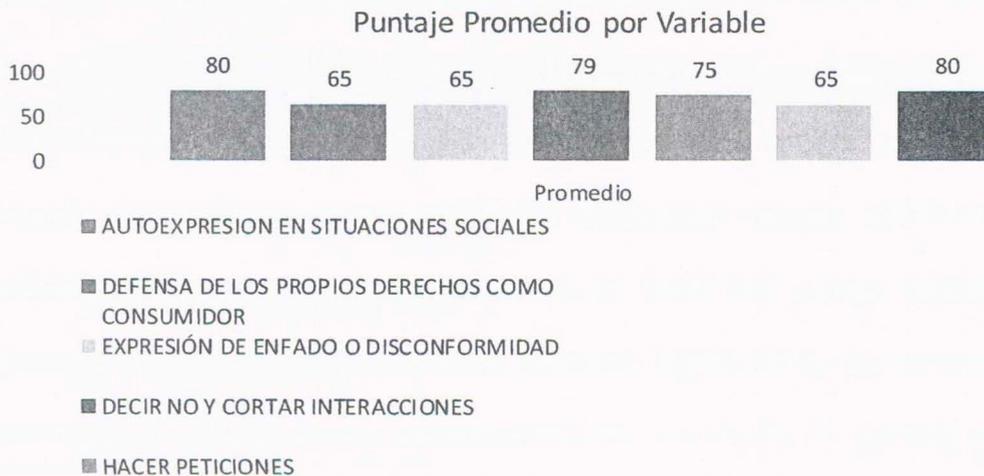
Fuente: El autor.

Interpretando estas cifras de manera resumida se puede indicar que los evaluados obtuvieron una puntuación “alta” en el factor I-Autoexpresión en situaciones sociales; una puntuación “medio-alto” en el factor II-Defensa de los propios derechos como consumidor; una puntuación “medio-alto” en el factor III-Expresión de enfado o disconformidad; una puntuación

“medio-alto” en el factor IV-Decir no y cortar interacciones; una puntuación “medio-alto” en el factor V-Hacer peticiones; una puntuación “medio-alto” en el factor VI-Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto y una puntuación “alta” en el puntaje Global.

A continuación en la gráfica 1 se observan comparativamente los puntajes obtenidos en cada factor evaluado en el instrumento, expresado en centiles, los cuales se analizarán uno a uno a partir de la literatura encontrada.

Gráfica 1. Puntaje promedio por factor evaluado.



Fuente: El autor.

5.1.1 Autoexpresión en Situaciones Sociales.

El factor 1, Autoexpresión en situaciones sociales, refleja la capacidad de expresarse uno mismo de forma espontánea, y sin ansiedad, en distintos contextos y tipos de situaciones sociales (entrevistas laborales, tiendas y lugares oficiales, en grupo y reuniones sociales, etc.). La muestra de oficiales obtuvo una puntuación “alta” lo que significa que presentan comportamientos muy

adecuados en las diferentes áreas de socialización como personas y trabajadores; laboralmente, estas habilidades pueden disminuir la recurrencia de conflictos entre compañeros, subalternos o superiores pues son personas que interactuarían de manera adecuada.

Un punto importante en el análisis de este factor, es la edad del grupo evaluado, ya que se encuentran en una etapa adulta lo que cognitivamente refleja una madurez, se conoce que a mayor edad la persona adopta patrones conductuales para expresarse de forma espontánea y sin ansiedad en diversas situaciones sociales las cuales pueden haberse adquirido en el medio natural de interacción, lo que se podría concluir de acuerdo a los resultados obtenidos; existen algunos momentos de aprendizaje que ayudan a que la expresión social se facilite como el reforzamiento positivo y directo en situaciones sociales, donde la persona aprende aquellas conductas que le permiten obtener reforzamientos positivos del ambiente, lo que le lleva a incorporar a su repertorio de conductas interpersonales las situaciones sociales positivas; el aprendizaje de habilidades por experiencias observacionales, en donde han podido aprender habilidades para expresarse sin temor observándolas en personas significativas de su entorno inmediato; el aprendizaje de habilidades y retroalimentación, en donde la persona se adiestra con la información recibida de otra persona sobre su reacción ante su conducta, lo que en la práctica se convierte en un reforzamiento social; las creencias y expectativas cognitivas que tiene el sujeto sobre la probabilidad de enfrentarse con éxito a una determinada situación, si sus expectativas son de que pondrá en juego sus habilidades de expresión de modo positivo y tendrá éxito, aumentarán las probabilidades para que intente hacerlo (Kelly, 1987).

5.1.2. Defensa de los Propios Derechos como Consumidor.

El factor 2, defensa de los propios derechos como consumidor, refleja la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumo (no dejar “colarse” a alguien en una fila o en una tienda, pedir a alguien que habla en el cine que se calle, pedir descuentos, devolver un objeto defectuoso, etc.). La muestra de oficiales estudiados obtiene una puntuación “medio-alto”, lo que indica que es altamente probable que tengan la habilidad para expresarse con respecto a sus derechos, siendo esto importante cuando los derechos personales son ignorados o violados; algunos ejemplos de estas situaciones pueden ser: de consumidor, familiares, de autoridad e incluso de amistad. El grupo evaluado muestra que pueden hacer valer y defender sus propios derechos como consumidores sin ansiedad y haciendo uso de conductas asertivas tanto verbales como no verbales.

En relación con el contenido de este factor, cabe también comentar que el conocer los derechos que se tienen en virtud de haber nacido seres humanos, permite saber si los derechos no están siendo respetados en una situación y que se vean respaldados moralmente para defenderlos. Sin embargo, es preciso señalar que hay personas que pueden ser demasiado sensibles con respecto a la más mínima transgresión por parte de los demás de cualquiera de sus derechos. Es importante defender los derechos en las situaciones en que claramente haya habido una violación de los mismos, pero la defensa a ultranza de una mínima transgresión, puede convertir la conducta correctora en agresiva, molesta y totalmente desproporcionada a la situación, hay que sopesar las ventajas y los riesgos al defender los derechos; en la milicia, donde existen siempre relaciones de mando entre el grupo y donde hay situaciones críticas en que las órdenes se cumplen sin “derecho a refutar”, es importante realizar entrenamientos de habilidades sociales en este tema donde los militares aprendan a discernir cómo, cuándo y dónde realizar la

manifestación de reclamación de los derechos, pues en este contexto se pueden manejar creencias poco racionales donde las personas con problemas en esta habilidad consideren poco importante, soporten o no hagan nada frente a hechos claro de violaciones de derechos, afectando la cultura de la organización pues tergiversará la función de rectitud y transparencia que el contexto militar tiene, sobrellevando situaciones que vulneran los derechos de las personas.

5.1.3 Expresión de Enfado o Disconformidad.

El factor 3, expresión de enfado o disconformidad, refleja la capacidad de expresar enfado o sentimientos negativos justificados y/o desacuerdo con otras personas ya sean amigos, familiares o compañeros laborales. La muestra de oficiales estudiados obtienen una puntuación medio-alto lo que significa que tienen buenas capacidades para expresar discrepancias o sentimientos negativos, pueden no callar ante cosas que le molestan, en ese sentido, asumen una actitud de fortaleza en caso de que su opinión genere alguna molestia; de ahí que la expresión de las ideas de desacuerdo de alguna situación, los evaluados pueden plantearla sin sentir mucha ansiedad; cabe aquí decir que la propia cultura organizacional del entorno militar y las relaciones de mando en este nivel, puede que conduzca a que no se fomenten estas conductas ya que en el tesón y fortaleza de expresarse abiertamente, no siempre es bien recibida al momento de cumplir órdenes.

5.1.4. Decir no y Cortar Interacciones.

El factor 4, decir no y cortar interacciones, refleja la habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener (tanto con un vendedor, como con amigos que quieren seguir charlando en un momento en que queremos interrumpir la conversación, o con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo la relación), así como el negarse a prestar algo

cuando nos disgusta hacerlo. Se trata de un aspecto de la aserción en que lo crucial es poder decir “no” a otras personas, y cortar las interacciones –a corto o a largo plazo- que no se desean mantener por más tiempo. La muestra de oficiales estudiados obtienen una puntuación medio-alto lo que significa que poseerían esta habilidad y es probable que manejen de manera adecuada durante su práctica militar situaciones sociales donde se les exige por parte de los superiores, compañeros y subalternos, realizar diferentes tareas al mismo tiempo o bien peticiones y solicitudes. Es importante destacar que siempre se espera que los militares de mayor antigüedad, ante diferentes situaciones sociales que requieran el uso de esta habilidad social, deben generar un patrón de respuesta efectivo que conduzca con más probabilidad a los resultados (consecuencias) subjetivamente más valiosos para ellos, lo que se evidencia para este grupo de evaluados.

5.1.5 Hacer Peticiones.

El factor 5, hacer peticiones, refleja la expresión de peticiones a otras personas de algo que se desea, sea un amigo (que se devuelva algo que se presta, que se haga un favor), o en situaciones de consumo (en un restaurante no se traen algo como se pide y se desea cambiarlo, o en una tienda se entrega mal el cambio). La muestra de oficiales estudiados obtiene una puntuación medio-alto indicando que la autoafirmación se encuentra instaurada en el repertorio conductual de los militares evaluados, en este sentido no se les dificulta formular una petición cuando necesitan algo, cuando requieren de la participación de otras personas; hay que resaltar en este contexto militar que una petición no es una orden. Para que sea una verdadera petición, aquel al que está dirigida debe tener la posibilidad de decir no, de lo contrario, no es una petición, es una orden. Por otro lado, aquel que pide sabe que puede recibir un no por respuesta,

y esa es una posibilidad válida, inherente a la condición de integridad, respeto y dignidad humana. Aceptación no es obediencia. Pese a esto y contextualizando el tema, en la cultura militar una petición sí es una orden y se podría inferir que los evaluados pueden responder adecuadamente a órdenes y peticiones de sus superiores y que son capaces de hacer lo mismo a sus subalternos sin mayores dificultades. Esto contribuye al buen desempeño de la organización, al mantenimiento de un clima laboral adecuado y por consecuencia al cumplimiento de la misión institucional.

5.1.6. Iniciar Interacciones Positivas con el Sexo Opuesto.

El factor 6, iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, refleja la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto (una conversación, pedir una cita...) y de poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago, hablar con alguien que le resulta atractivo. En esta ocasión, se trata de intercambios positivos. La muestra de oficiales estudiados obtiene una puntuación medio-alto y por tanto es probable que no manifiesten ansiedad al interactuar con el sexo opuesto, pueden aproximarse y generar nuevos intentos en caso que no logren los resultados esperados; esto los hace ser integrados socialmente, habilidosos al mostrar su esfera emocional, mostrando un normal desarrollo humano que permite alcanzar la realización de tener una pareja o una familia estable, redundando positivamente en su rendimiento laboral y su estabilidad emocional.

5.1.7. Puntaje Global.

El puntaje global indica la relación entre todas variables, el constructo general de habilidades sociales evaluadas en el instrumento. La muestra de oficiales estudiados obtiene una puntuación alta lo que indica que en términos generales tienen destacadas habilidades sociales en

torno a la expresión de sentimientos, autoexpresión en distintas esferas personales, manifestación de sentimientos negativos, hacer solicitudes o interactuar con personas del sexo opuesto. Estas buenas habilidades sociales repercuten positivamente en su entorno personal, familiar y laboral.

CONCLUSIONES.

Actualmente, las constantes demandas de la sociedad requieren del individuo efectividad y eficacia en su relacionamiento, social, laboral y familiar. El grado de adecuación de su vinculación social y por lo tanto su ajuste interpersonal, dependerá de la manera en que encare las situaciones cotidianas o lo que es lo mismo, del grado de competencia con que maneje su entorno social. Sin embargo, la naturaleza dinámica de las relaciones interpersonales y las influencias contextuales y situacionales a las que están expuestas hacen de este cometido algo verdaderamente complejo y dinámico, reduciendo la probabilidad de éxito en algunas ocasiones.

Según los resultados obtenidos en esta investigación, los alumnos del CEM 2014 tienen altas capacidades y habilidades sociales lo que les permite interactuar de manera adecuada, sin expresión de ansiedades o temores que impacten negativamente sus relaciones. Por su grado de antigüedad, están expuestos a la expresión de sentimientos, ideas y conceptos y casi que obligatorio en su día a día, y se pudo evidenciar por los resultados que son capaces de identificar sus estados emocionales, son capaces de iniciar y mantener relaciones mutuamente beneficiosas, mostrarse receptivos a lo que les comunican, tienen habilidades de control emocional, pueden resolver situaciones conflictivas en sus sitios labores y personales, logran aceptar las consecuencias de su comportamiento y tienen en términos generales desarrollado un estilo asertivo.

Es importante destacar que en la milicia estos procesos de socialización se ven aún más complejos pues están mediatizados inicialmente por el ejercicio del mando jerarquizado, en este sentido, se anteponen situaciones que bien se quieran o no, se deben respetar. Como segundo proceso que interfiere en las relaciones sociales en este contexto se encuentran la presión a la cual estas personas se encuentran sometidas, presión por el cumplimiento de la misión y presión por sostener dicho proceso ante la observación de la comunidad local, nacional e internacional. Afortunadamente la cohorte CEM 2014 tiene un nivel de preparación en sus habilidades sociales y emocionales que les permitirá desempeñarse adecuadamente en sus posteriores cargos de mando.

Luego de realizar este trabajo queda claro que si los repertorios conductuales afectan a las relaciones interpersonales, las relaciones interpersonales en contexto, en este caso el militar, pueden tornarse conflictivas cuando faltan habilidades sociales y la falta de habilidades sociales de los militares se pueden convertir en relaciones de agresividad. En estos casos, se afecta la percepción de la vida en la milicia y se condiciona la percepción del clima global de la organización.

Finalmente, se logró el cumplimiento de los objetivos de este trabajo que eran evaluar las habilidades sociales de los alumnos CEM 2014 con el fin de proponer un plan de intervención en las mismas, que teniendo en cuenta los resultados obtenidos, este plan estará orientado al reforzamiento de las habilidades sociales en términos generales; es importante destacar que es de mucho beneficio que estas habilidades sean reforzadas desde las escuelas de formación dentro de

su malla académica, potenciar en las Fuerzas Militares un programa especial de entrenamiento en habilidades sociales con carácter preventivo, permitirá inicialmente mejorar el contexto interpersonal de cada uno de sus integrantes, se reforzará un ambiente de respeto propio y hacia los demás, es posible que se resuelvan y minimicen los problemas y que se mantengan y mejoren las relaciones; con todo esto se logrará efectividad en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

CAPITULO VI. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.

6.1 Programas de Refuerzo de las Habilidades Sociales.

El entrenamiento en habilidades sociales está especialmente dirigido a incrementar la competencia de actuación en situaciones críticas de la vida, porque las relaciones interpersonales son importantes para el desarrollo y funcionamiento psicológico y la falta de armonía interpersonal puede contribuir o conducir a problemáticas. Ciertos estilos y estrategias interpersonales son más adaptativos que otros y para clases específicas de encuentros sociales. Estos estilos y estrategias interpersonales pueden entrenarse y enseñarse, los cuales una vez aprendidos, mejorarán la competencia en esas situaciones específicas.

El presente programa pretenderá reforzar las habilidades sociales en términos generales e instaurar ciertas actitudes que permitan un desenvolvimiento adecuado a nivel personal, familiar y laboral. Es importante indicar que la siguiente propuesta fue elaborada posterior a la lectura de varios programas de entrenamiento en el tema como el planteado por Riesco (2005) ó Goroskieta (2012), entre otros, y se propone sea integrado o convertido en una materia obligatoria a tomar en los cursos preparatorios (120 horas de formación) en las Escuelas de Formación tales como la Escuela Militar General Santander (Ejercito Nacional), Escuela Naval Almirante Padilla (Armada Nacional), y la Escuela Militar José Fidel Suárez (Fuerza Aérea). Así mismo, y partiendo de los resultados obtenidos en esta investigación en donde se evidencia unas buenas habilidades sociales en los alumnos CEM 2014, este programa también podría ser acogido como una asignatura dentro del proyecto de formación para ascender al grado de Teniente Coronel o Capitán de Fragata con el fin de fortalecerlas individual y colectivamente.

Objetivos.

1. Formar a los participantes en los aspectos teóricos de las habilidades sociales (HHSS) para que luego puedan aplicar los conocimientos adquiridos.
2. Dotar de recursos y técnicas para ayudar a mejorar sus relaciones sociales y potenciar su seguridad personal en el ejercicio de su trabajo.
3. Reflexionar sobre lo que son las HHSS y la importancia de las mismas tanto a nivel personal como social.

Metodología.

La metodología a utilizar para el desarrollo del proceso de entrenamiento propuesto deberá ser sencilla y muy variada; se deben usar distintas técnicas (depende del facilitador del proceso) pero se recomienda usar una combinación básicas entre lo teórico y lo práctico; esto se puede hacer a través de juegos de roles, moldeamiento, modelamiento, puesta en escena, entre otros. Se debe llevar una ficha de control con cada participante de tal forma que hay un seguimiento constante a cada uno de ellos en su proceso de entrenamiento.

Contenido.

- I. INTRODUCCIÓN A LAS HABILIDADES SOCIALES: historia, principales postulados, principales autores. (8 horas).
- II. FACTORES PARA DESARROLLAR LAS HABILIDADES SOCIALES (12 horas).
 - 2.1. Los componentes cognitivos
 - 2.2. Autoestima
 - 2.2.1. Conceptos
 - 2.2.2. Relación entre la confianza y la autoestima
 - 2.2.3. Pensamientos irracionales
 - 2.3. Ansiedad
 - 2.4 La inteligencia emocional.
- III. LOS ESTILOS DE RESPUESTA EN SITUACIONES SOCIALES. (20 horas).
 - 3.1. Conducta pasiva

3.2. Conducta agresiva

3.3. Conducta asertiva

IV. LA COMUNICACIÓN ADECUADAS EN LOS CONTEXTOS SOCIALES. (40 horas).

4.1. Concepto Básicos de la comunicación

4.2. El proceso de la comunicación

4.3. Barreras y errores en el proceso de la comunicación

4.4. Fases en el proceso de la comunicación

4.5. Comunicación verbal

4.6. Comunicación no verbal

4.7 La escucha activa.

V. HABILIDADES ESPECIALES EN CONTEXTOS COMPLEJOS. (40 horas).

5.1 Expresando adecuadamente las emociones negativas.

5.2 Autocontrol emocional y asertividad.

5.3 Interactuando con personas difíciles.

5.4 Conversaciones complejas.

5.5. La manipulación, el engaño y la mentira.

5.6 El manejo de situaciones problemáticas en la familia y en el trabajo.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA.

A continuación se listan aspectos muy importantes que se deben tener presente en el desarrollo de este programa, los cuales se evidencian como aspectos positivos o que potencian mejor la implementación de este tipo de entrenamientos:

- Se deben enseñar comportamientos que estén apoyados por el ambiente natural, por tanto, para los ejercicios prácticos se deben tomar situaciones cotidianas o que pertenezcan al ambiente natural de los entrenados.
- Se deben enseñar varias respuestas de interacción.

- Hacer evaluaciones individuales y seguimientos personalizados.
- Enseñar la capacidad de generalizar los comportamientos a través del reforzamiento de nuevas y apropiadas aplicaciones en los distintos contextos sociales.
- La Incorporación de los compañeros y la camaradería al proceso de la enseñanza.
- La comunicación externa e interna en el grupo debe ser muy importante, se deben dinamizar con campañas visuales y videos que permitan evidenciarse los comportamientos adecuados en el contexto militar.
- Hacer una línea de base evaluando las habilidades de tal forma que los participantes puedan mirar los avances en el programa y que a su vez sirva de refuerzo. Al final, se debe hacer una evaluación.
- Averiguar individualmente la posible relación que existe entre habilidades sociales y variables como la edad, tiempo de permanencia en la fuerza que se realice el programa, relaciones familiares, tipo de trabajo que lleva a cabo, disfunciones psicológicas y afectivas, entre otros.
- Usar distintas técnicas como el modelado, la imitación, la repetición, el caso estudio, el juego de roles entre otros para poner en práctica los conceptos adquiridos.

Referencias

- Argyle, M., & Kendon, A. (1967). *The experimental analysis of social performance. Advances in Experimental Social Psychology*. USA.
- Bandura, A. (1987). *Teoría del aprendizaje social*. Madrid.
- Blanco, A. (1983). *Evaluación de las Habilidades Sociales*.
- Caballo, V. (2000). *Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales: una estrategia multimodal. Tesis de doctorado para la obtención del título de Doctor en Psicología, Universidad Autónoma de Madrid, , p. España.*
- Calleja, A. (1994). *El entrenamiento en habilidades sociales en mujeres. Un estudio comparativo entre un EHS cognitivo-conductual y un EHS conductual. Tesis Doctoral para la obtención del título de Doctor en Psicología. España.*
- CICAG. (2010). *Centro de Investigación de Ciencia Administrativa y General (2 ed., Vol. 7)*.
- Dollard, J., & Miller, N. (1941). *Social learning and imitation*. New Have: Yale University Press.
- Fernandez, B. (1986). *Evaluación de ambientes: una aplicación de la psicología ambiental. En F. Jiménez Burillo y J. I. Aragonés (Corps.), Introducción a la psicología ambiental*. Madrid.
- García, V., & Gil, F. (s.f.). *Entrenamiento en habilidades sociales. En F. Gil y J.M. Leon (Eds.), Habilidades Sociales. Teoría, investigación e intervención*. Madrid.

Gismero, H. (2000). *Habilidades sociales y anorexia nerviosa*. Madrid: Publicaciones Universidad Pontificia.

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Editorial. Barcelona: Kairós S.A.

Goroskieta, V (2012). Entrenamiento en Habilidades Sociales. Escuela Nicasio Landa, Navarra, España. Recuperado el 9 de Octubre de 2014 en www.navarra.es/NR/rdonlyres/6BB62E58.../Anuario_2010_INJ.pdf

Hernández, Fernández y otros. (2007). *Fundamentos de Metodología de la investigación*. Editorial McGraw- Hill.

Kelly, J. (1987). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

Lazarus, A. (1973). *On assertive behavior: A brief note*. *Behavior Therap.* USA.

Leon, J., & Cantero, F. (1998). *Otros Evaluación y entrenamiento de las habilidades Sociales. Psicología social: Orientaciones teóricas y ejercicios prácticas. . . p.* Madrid: McGraw-Hill.

Martinez, N., & Saez, M. (2001). *Trabajo de diploma, Entrenamiento en Habilidades Sociales aplicada a jóvenes tímidos*. CUBA: Universidad de Oriente.

Mehrabian, A. (1971). *Mensaje silencioso* (2 ed.). USA: Wadsworth Publishing Company.

Perez, S. (1999). *Psico-pedagogía de las habilidades sociales*. *Revista Educación de la Universidad de Granada*.

- Riesco, M (2005). *Habilidades sociales en adolescentes con problemas sociales. Estudio diagnóstico y propuesta de intervención*. Ed. Futuro Digital. Recuperado el 9 de Octubre de 2014, [Http. plataforma.cepmarbellaco.in.org/moodle/mod/resource/view.php?id](http://plataforma.cepmarbellaco.in.org/moodle/mod/resource/view.php?id)
- Ribera, D., Cartagena, E., & Del Pozo, L. (1998). *Entrenamiento en comunicación. Necesidad para Enfermería*. Revista ROL de Enfermería.
- Scott, E. (2009). *Disciplina, Castigo y Contrainsurgencia*. Recuperado el 1 de Abril de 2014, de (http://usacac.army.mil/CAC2/MilitaryReview/Archives/Spanish/MilitaryReview_20090228_art001SPA.pdf)
- Selva, M. J., Carmenate, A., & Cabrera, F. (1998). *Gestión del Conocimiento, una nueva perspectiva*. Recuperado el 10 de Marzo de 2014, de http://www.fcee.ulpgc.es/Acede98/acede/mesa02/2_02c.htm. 15
- Torres, M., & Paz, K. (2010). *Tamaño de una muestra para una investigación de Mercado*. *Boletín Electrónico No. 2 Universidad Rafael Landívar Facultad de Ingeniería*. Recuperado el 20 de Abril de 2014, de www.tec.url.edu.gt/boletin/URL_02_BAS02.pdf
- Valls, A. (2000). *Inteligencia emocional en la empresa*. Ediciones Gestión.

ANEXO A.

PUNTAJES INDIVIDUALES POR CADA AULA CEM 2014.

AULA A.

SUJETO	AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	HACER PETICIONES	INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	GLOBAL
SUJETO 1	90	95	75	99	90	97	99
SUJETO 2	65	45	50	80	85	25	65
SUJETO 3	97	80	60	99	99	90	99
SUJETO 4	85	30	40	75	90	80	80
SUJETO 5	20	15	40	15	90	20	20
SUJETO 6	40	30	40	55	60	25	40
SUJETO 7	90	95	98	98	99	90	99
SUJETO 8	50	25	50	55	90	40	55
SUJETO 9	85	60	75	55	75	70	80
SUJETO 10	20	15	40	15	90	20	20
PROMEDIO	64	49	57	65	87	56	66

AULA B.

SUJETO	AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	HACER PETICIONES	INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	GLOBAL
SUJETO 1	95	90	85	90	75	80	97
SUJETO 2	85	80	75	85	90	80	95
SUJETO 3	95	95	90	95	96	70	99
SUJETO 4	99	95	98	99	99	80	99
SUJETO 5	90	80	90	75	10	20	75
SUJETO 6	50	25	25	75	75	20	40
SUJETO 7	85	70	50	55	85	97	85
SUJETO 8	85	60	50	80	60	80	80
SUJETO 9	50	80	40	75	85	20	65
SUJETO 10	65	60	15	25	75	10	35
PROMEDIO	80	74	62	75	75	56	77

AULA C.

SUJETO	AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	HACER PETICIONES	INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	GLOBAL
SUJETO 1	90	95	85	65	85	25	90
SUJETO 2	80	80	50	90	90	80	90
SUJETO 3	80	90	75	95	96	80	96
SUJETO 4	85	70	85	80	60	55	85
SUJETO 5	90	80	75	85	60	70	90
SUJETO 6	55	45	50	75	40	25	55
SUJETO 7	99	99	75	99	75	55	99
SUJETO 8	85	95	90	85	85	40	95
SUJETO 9	75	60	50	90	85	55	80
SUJETO 10	99	95	98	99	75	97	99
Promedio	84	81	73	86	76	68	88

AULA D.

SUJETO	AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	HACER PETICIONES	INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	GLOBAL
SUJETO 1	75	45	50	65	85	20	65
SUJETO 2	80	70	75	80	90	55	85
SUJETO 3	90	15	3	80	90	99	75
SUJETO 4	90	80	99	99	75	97	99
SUJETO 5	50	30	75	80	75	1	40
SUJETO 6	85	45	75	30	96	85	80
SUJETO 7	90	30	99	98	10	85	90
SUJETO 8	65	60	40	40	60	25	50
SUJETO 9	95	45	60	55	40	85	80
SUJETO 10	99	60	85	98	99	80	99
SUJETO 11	50	80	90	98	60	40	85
SUJETO 12	50	30	50	65	40	70	55
SUJETO 13	95	90	60	99	99	90	99
SUJETO 14	99	45	85	98	99	80	99
SUJETO 15	95	90	15	95	96	85	96
PROMEDIO	81	54	64	79	74	66	80

AULA E.

SUJETO	AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	HACER PETICIONES	INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	GLOBAL
SUJETO 1	95	99	85	98	90	97	99
SUJETO 2	90	45	90	85	60	40	85
SUJETO 3	99	80	90	98	85	70	99
SUJETO 4	85	60	98	75	60	40	85
SUJETO 5	80	99	99	99	99	55	99
SUJETO 6	95	99	50	95	99	80	99
SUJETO 7	99	80	85	99	90	85	99
SUJETO 8	97	70	60	75	85	97	95
SUJETO 9	35	95	40	80	85	40	70
PROMEDIO	86	81	77	89	84	67	92

AULA F.

SUJETO	AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	HACER PETICIONES	INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	GLOBAL
SUJETO 1	50	45	25	75	25	15	40
SUJETO 2	40	70	40	25	5	25	30
SUJETO 3	55	30	40	75	10	40	40
SUJETO 4	65	15	50	80	20	20	40
SUJETO 5	75	60	60	65	40	40	65
SUJETO 6	80	45	85	85	90	80	90
SUJETO 7	90	70	75	99	75	80	96
SUJETO 8	75	45	40	55	60	70	65
SUJETO 9	85	60	75	80	85	70	85
SUJETO 10	85	70	90	95	40	25	85
PROMEDIO	70	51	58	73	45	47	64

AULA G.

SUJETO	AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	HACER PETICIONES	INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	GLOBAL
SUJETO 1	97	45	75	85	85	90	95
SUJETO 2	90	60	90	98	96	97	99
SUJETO 3	65	70	75	85	96	20	80
SUJETO 4	85	25	40	90	99	80	85
SUJETO 5	85	95	85	99	99	99	99
SUJETO 6	90	70	90	99	99	90	99
SUJETO 7	95	70	50	99	99	97	99
SUJETO 8	85	60	50	25	10	15	40
SUJETO 9	85	45	60	85	60	70	75
SUJETO 10	90	90	98	99	99	80	99
Promedio	85	63	71	86	84	74	87

AULA H.

SUJETO	AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	HACER PETICIONES	INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	GLOBAL
SUJETO 1	99	80	90	98	99	99	99
SUJETO 2	95	70	90	65	25	55	85
SUJETO 3	90	60	85	85	40	90	90
SUJETO 4	97	45	85	98	90	90	98
SUJETO 5	35	10	25	55	10	20	15
PROMEDIO	83	53	75	80	63	71	77

AULA I.

SUJETO	AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	HACER PETICIONES	INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	GLOBAL
SUJETO 1	99	25	10	80	90	85	85
SUJETO 2	95	60	50	95	96	70	95
SUJETO 3	97	99	85	98	99	97	99
SUJETO 4	99	90	75	80	99	70	98
SUJETO 5	65	90	90	90	75	25	85
SUJETO 6	99	90	50	99	99	70	99
SUJETO 7	95	80	99	98	99	99	99
SUJETO 8	25	30	5	30	1	15	10
SUJETO 9	50	95	25	80	99	55	80
SUJETO 10	99	60	90	99	99	99	99
PROMEDIO	82	72	58	85	86	69	85

AULA EJERCITO (A).

SUJETO	AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	HACER PETICIONES	INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	GLOBAL
SUJETO 1	75	45	50	75	75	55	70
SUJETO 2	97	60	15	80	99	90	90
SUJETO 3	95	60	90	95	85	85	97
SUJETO 4	40	45	15	5	40	80	30
SUJETO 5	85	80	10	65	99	80	80
SUJETO 6	97	45	25	15	75	55	65
SUJETO 7	55	80	75	55	60	80	75
SUJETO 8	97	70	50	85	99	85	97
SUJETO 9	75	90	90	75	60	90	90
SUJETO 10	90	95	75	90	85	99	99
PROMEDIO	81	65	50	64	78	80	79

AULA EJERCITO (B).

SUJETO	AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	HACER PETICIONES	INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	GLOBAL
SUJETO 1	90	99	85	99	99	90	99
SUJETO 2	95	45	99	75	99	85	98
SUJETO 3	95	60	25	85	40	85	85
SUJETO 4	75	60	40	75	85	40	70
SUJETO 5	85	80	40	80	90	40	85
PROMEDIO	88	69	58	83	83	68	87

AULA ARMADA.

SUJETO	AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	HACER PETICIONES	INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	GLOBAL
SUJETO 1	90	25	25	85	85	85	80
SUJETO 2	85	80	85	85	60	80	90
SUJETO 3	95	70	75	98	85	80	97
SUJETO 4	99	60	99	99	90	85	99
SUJETO 5	35	70	15	65	96	55	60
SUJETO 6	85	70	98	99	99	80	99
SUJETO 7	85	80	60	90	75	70	90
SUJETO 8	99	90	90	98	99	80	99
SUJETO 9	55	45	85	90	25	80	75
SUJETO 10	65	80	50	65	85	2	55
Promedio	79	67	68	87	80	70	84

AULA FUERZA AEREA.

SUJETO	AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	EXPRESIÓN DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	DECIR NO Y CORTAR INTERACCIONES	HACER PETICIONES	INICIAR INTERACCIONES POSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	GLOBAL
SUJETO 1	65	15	50	55	60	5	35
SUJETO 2	85	90	75	90	60	90	95
SUJETO 3	85	90	60	75	99	70	90
SUJETO 4	97	99	75	99	99	99	99
SUJETO 5	75	60	85	90	90	55	85
SUJETO 6	97	70	90	85	90	55	96
SUJETO 7	20	15	10	10	60	40	10
SUJETO 8	99	80	99	99	60	99	99
SUJETO 9	97	80	99	99	99	97	99
SUJETO 10	75	70	75	65	40	70	75
PROMEDIO	80	67	72	77	76	68	78

ANEXO B.

TABLA DE BAREMOS ADULTOS.

Tabla A.8. Baremos de adultos

Pc	Varones + Mujeres							Varones							Mujeres							S
	I	II	III	IV	V	VI	Global	I	II	III	IV	V	VI	Global	I	II	III	IV	V	VI	Global	
99	32	20	16	22-24	20	20	116-132	32	20	16	23-24	19-20	20	116-132		20	16	23-24	19-20		123-132	97
98	-	-	-	-	19	-	115	-	-	15	22	-	-	114-115	32	-	-	-	-	20	122	91
97	31	-	15	-	-	-	113-114	31	-	-	-	-	19	112-113	-	-	-	22	-	-	117-121	87
96	-	-	-	21	-	19	112	-	-	-	-	18	-	111	-	-	-	-	18	-	-	85
95	30	19	-	-	18	18	109-111	30	19	-	21	-	-	109-110	31	-	15	-	-	-	113-116	83
90	28-29	18	14	20	17	17	104-108	29	18	14	20	17	18	105-108	30	19	14	21	-	19	111-112	76
85	27	17	-	19	-	-	101-103	27-28	-	13	19	16	17	102-104	29	18	13	-	17	18	108-110	71
80	26	-	13	18	16	16	99-100	26	17	-	18	-	16	100-101	28	-	-	20	-	17	104-107	67
75	-	16	-	-	-	15	96-98	25	-	12	17	15	-	97-99	27	17	12	19	16	16	102-103	63
70	25	-	12	17	15	-	94-95	-	16	-	-	-	15	95-96	-	16	-	-	-	-	100-101	60
65	24	15	-	16	-	-	92-93	24	-	-	16	-	-	92-94	26	-	11	18	15	15	98-99	58
60	-	-	11	-	-	14	90-91	-	15	11	-	14	-	91	25	-	-	-	-	14	95-97	55
55	23	-	-	15	14	-	88-89	23	-	-	15	-	14	89-90	-	15	-	17	-	-	94	52
50	22	14	-	-	-	13	87	22	-	10	-	-	-	87-88	24	-	10	-	-	13	92-93	50
45	-	-	10	14	-	-	85-86	-	14	-	-	-	-	86	23	14	-	-	14	-	89-91	48
40	21	13	-	-	13	-	83-84	21	-	9	14	13	13	83-85	-	-	9	16	-	-	87-88	45
35	20	-	9	13	-	12	81-82	20	-	-	-	-	-	81-82	22	13	-	15	13	12	85-86	42
30	-	12	-	-	12	-	79-80	19	13	-	13	-	-	79-80	21	-	-	14	-	-	82-84	40
25	19	-	-	12	-	11	77-78	18	12	8	12	12	12	78	20	12	8	-	12	11	78-81	37
20	18	11	8	-	11	-	74-76	17	-	-	-	11	11	76-77	18-19	-	-	13	-	-	75-77	33
15	17	-	-	11	-	10	70-73	16	11	7	11	-	10	72-75	17	11	7	12	11	10	71-74	29
10	15-16	9-10	7	10	10	9	65-69	14-15	10	6	10	10	9	65-71	16	10	5-6	11	-	9	67-70	24
5	13-14	8	6	8-9	9	8	60-64	12-13	9	5	9	9	8	63-64	14-15	7-9	4	9-10	9-10	8	54-66	17
4	-	-	5	-	-	7	58-59	-	8	-	-	-	7	61-62	-	-	-	7-8	-	7	44-53	15
3	12	7	4	7	8	-	53-57	11	-	4	8	-	-	58-60	12-13	6	-	6	6-8	-	43	12
2	11	6	-	6	-	6	42-52	10	5-7	-	7	8	6	53-57	10-11	5	-	-	5	6	39-42	9
1	8-10	5	-	-	5-7	5	33-41	8-9	-	-	6	5-7	5	33-52	8-9	-	-	-	-	5	33-38	3
N	770	770	770	770	770	770	770	248	248	248	248	248	248	248	116	116	116	116	116	116	116	N
Media	21,89	13,88	10,47	14,88	13,58	13,14	87,85	21,79	14,28	10,19	14,96	13,50	13,56	88,27	23,42	14,58	10,32	16,76	14,11	13,62	92,81	Media
Dt	4,92	3,15	2,72	3,69	2,75	3,25	14,90	5,17	3,12	2,80	3,58	2,58	3,08	14,22	5,31	3,34	3,02	3,71	2,67	3,59	16,79	Dt

ANEXO C.

INSTRUMENTO DE EVALUACION ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES EHS DE ELENA DE GISMERO.



Nombre y apellidos: _____ Edad: _____ Sexo: _____
 Códigos: _____ Fecha: _____

- A No me identifico en absoluto, la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría
- B Más bien no tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra
- C Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúo o me siento así
- D Muy de acuerdo y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos

Antes de responder por favor lea el manual de instrucciones que viene de adjunto a este cuestionario. Si usted es un alumno que desea la versión en español o en castellano, pida a su profesor que le haga una copia.

1	A veces evito hacer preguntas por miedo a parecer estúpido	A B C D	1
2	Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc.	A B C D	2
3	Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado voy a la tienda a devolverlo	A B C D	3
4	Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entró después que yo, me cello.	A B C D	4
5	Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, pido un mal rato para decirle "No".	A B C D	5
6	A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que dejé prestado.	A B C D	6
7	Si en un restaurante no me traen la comida como la había pedido, llamo al camarero y pido que me la hagan de nuevo.	A B C D	7
8	A veces no sé qué decir a personas atractivas del sexo opuesto.	A B C D	8
9	Muchas veces cuando tengo que hacer un favor, no sé qué decir.	A B C D	9
10	Tiendo a guardar mis opiniones para mí mismo.	A B C D	10
11	A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	A B C D	11
12	Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.	A B C D	12
13	Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo, prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que va dentro.	A B C D	13
14	Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.	A B C D	14
15	Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	A B C D	15
16	Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal la vuelta, regreso allí a pedir el cambio correcto.	A B C D	16
17	No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	A B C D	17
18	Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	A B C D	18
19	Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás.	A B C D	19
20	Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas a tener que pasar por entrevistas personales.	A B C D	20
21	Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.	A B C D	21
22	Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	A B C D	22
23	Nunca sé cómo comportar a un amigo que habla mucho.	A B C D	23
24	Cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión.	A B C D	24
25	Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	A B C D	25
26	Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	A B C D	26
27	Soy incapaz de pedir a alguien una cita.	A B C D	27
28	Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mí físico.	A B C D	28
29	Me cuesta expresar mi opinión en grupos (en clase, en reuniones, etc.).	A B C D	29
30	Cuando alguien se me "cuelga" en una fila, hago como si no me diera cuenta.	A B C D	30
31	Me cuesta mucho expresar agresividad o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados.	A B C D	31
32	Muchas veces prefiero ceder, callarme o quitarme de en medio para evitar problemas con otras personas.	A B C D	32
33	Hay veces que no sé negarme a salir con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.	A B C D	33

Autora: Elena Gismero González
 Copyright © 2000 by TEA Ediciones, S.A. Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial.
 Esta TEA Ediciones, S.A. (Madrid) Ejemplar impreso en España. Printed in Spain. Impreso en España.

COMPRUEBE QUE HA DADO UNA CONTESTACIÓN
 A CADA UNA DE LAS FRASES

BIBLIOTECA CENTRAL DE LAS FF. MM.
"TOMAS RUEDA VARGAS"



057443