

**EFFECTOS DE LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE
ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES RELACIONADAS CON
EL PROCESO DE COMUNICACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL QUE
LABORA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL TAMBO – NARIÑO.**

**NEYRA GARZÓN ALVARADO
SAYURI NARVÁEZ ECHEVERRY**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
SAN JUAN DE PASTO
2010**

**EFFECTOS DE LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE
ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES RELACIONADAS CON EL
PROCESO DE COMUNICACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL QUE LABORA EN
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL TAMBO – NARIÑO.**

**NEYRA GARZÓN ALVARADO
SAYURI NARVÁEZ ECHEVERRY**

Asesor.

Ps. Esp. MAURICIO HERRERA LÓPEZ

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
PASTO
2010**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
TABLA DE CONTENIDO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
Justificación.....	12
Planteamiento del problema.....	14
Tema de investigación.....	16
Sistematización del problema.....	16
Formulación del problema.....	17
Delimitación del problema.....	17
Objetivos.....	18
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos.....	18
MARCO CONTEXTUAL.....	18
Municipio de El Tambo.....	18
Misión.....	19
Visión.....	20
IMPLICACIONES ÉTICAS Y BIOÉTICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
ARTÍCULOS DE LA RESOLUCIÓN 8430 DE 1993 CONTEMPLADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	23
MARCO DE ANTECEDENTES.....	25
MARCO TEÓRICO.....	37
Psicología organizacional.....	37
La comunicación organizacional.....	39
La comunicación como un proceso organizacional.....	39
Los elementos del proceso de la comunicación.....	41
Redes de comunicación en la organización.....	43

Efectos de un programa de entrenamiento en habilidades sociales 4

Redes centralizadas y descentralizadas.....	44
Redes formales e informales.....	44
Direcciones de la comunicación.....	45
La comunicación vertical descendente.....	45
La comunicación vertical ascendente.....	46
La comunicación horizontal.....	47
Entrenamiento en habilidades sociales.....	48
Aprendizaje estructurado en el entrenamiento de las habilidades sociales.....	50
Técnicas del aprendizaje estructurado.....	51
Modelamiento.....	51
Juego de roles y ensayo de la conducta.....	51
Retroalimentación y reforzamiento social.....	51
Transferencia del entrenamiento o generalización...	52
Aprendizaje social en el entrenamiento de habilidades sociales...	52
Programa de entrenamiento de las habilidades sociales en grupo.....	56
Entrenamiento de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación	57
ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	60
Enfoque.....	60
Tipo de estudio.....	61
Diseño de investigación.....	62
Variables.....	63
Variable dependiente.....	63
Variable independiente.....	63
Variables de control.....	63
Hipótesis.....	63
Hipótesis empíricas.....	63
Hipótesis de trabajo.....	63
Hipótesis nula.....	63

Hipótesis estadísticas.....	64
Hipótesis de trabajo.....	64
Hipótesis nula.....	64
Instrumento de medición.....	64
Participantes.....	66
Procedimiento.....	66
Fase 1. Validación del instrumento.....	68
Fase 2. Diseño del programa.....	68
Fase 3. Selección de la muestra.....	68
Fase 4. Aplicación de la escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación. Pre-prueba.....	69
Fase 5. Aplicación del programa de entrenamiento.....	69
Fase 6. Aplicación de la escala que mide habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación. Post-prueba....	69
Fase 7. Análisis de resultados.....	69
RESULTADOS.....	71
Selección de la muestra y asignación de los grupos experimental y de control.....	71
Aplicación pre-prueba grupos experimental y de control.....	71
Procedimiento para análisis de resultados.....	73
Resultados de la aplicación pre-prueba y post-prueba en el grupo experimental.....	76
Resultados de la aplicación pre-prueba y post-prueba en el grupo control.....	77
Resultados de las medias de las diferencias de los grupos experimental y de control por sub-escalas aplicando Kruskal-Wallis...	78
Resultados de las medias de las diferencias de los grupos experimental y de control de la escala aplicando Kruskal-Wallis.....	87
DISCUSIÓN.....	89
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES.....	101

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	102
ANEXO 1. CARTA A JUECES.....	107
ANEXO 2. ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.....	108
ANEXO 3. FORMATO PARA VALORACIÓN POR JUECES.....	112
ANEXO 4. CARTA ACEPTACIÓN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN...	113
ANEXO 5. FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	114
ANEXO 6. PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.....	116
ANEXO 7. FORMATO AUTOREGISTRO.....	146
ANEXO 8. FORMATO DE ESQUEMA.....	147
ANEXO 9. CRONOGRAMA.....	148

ÍNDICE DE TABLAS		Pág.
Tabla 1. Diseño con preprueba – postprueba y grupo de control.....		62
Tabla 2. Coeficiente alfa de cronbach.....		66
Tabla 3. Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....		74
Tabla 4. Prueba de Levene.....		75
Tabla 5. Prueba de Kruskal-Wallis.....		88

ÍNDICE DE FIGURAS	Pág.
Figura 1. Esquema de los elementos del proceso de comunicación.....	41
Figura 2. Esquema de las fases de investigación.....	70
Figura 3. Procedimiento para análisis de resultados.....	73
Figura 4. Diferencias de las medias por sub-escala y total entre las aplicaciones pre-prueba y post-prueba del grupo experimental.....	76
Figura 5. Diferencias de las medias por sub-escala y total entre las aplicaciones pre-prueba y post-prueba del grupo control.....	77
Figura 6. Medias de las diferencias de la sub-escala escuchar de los grupos experimental y de control.....	78
Figura 7. Medias de las diferencias de la sub-escala iniciar una conversación de los grupos experimental y de control.....	79
Figura 8. Medias de las diferencias de la sub-escala mantener una conversación de los grupos experimental y de control.....	80
Figura 9. Medias de las diferencias de la sub-escala pedir ayuda de los grupos experimental y de control.....	81
Figura 10. Medias de las diferencias de la sub-escala expresión de sentimientos en los grupos experimental y de control.....	82
Figura 11. Medias de las diferencias de la sub-escala comprensión de sentimientos los grupos experimental y de control.....	83
Figura 12. Medias de las diferencias de la sub-escala enfrentar el enfado del otro en los grupos experimental y de control.....	84
Figura 13. Medias de las diferencias de la sub-escala enfrentar mensajes contradictorios en los grupos experimental y de control.....	85
Figura 14. Medias de las diferencias de la sub-escala preparación para una conversación difícil en los grupos experimental y de control.....	86
Figura 15. Medias de las diferencias de los grupos experimental y de control de la escala.....	87

EFFECTOS DE LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE COMUNICACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL QUE LABORA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL TAMBO – NARIÑO

RESUMEN

Se realizó el presente estudio para conocer cuáles son los efectos de un programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño. El proceso de selección de la muestra se realizó a través de un muestreo aleatorio estratificado a fijación simple, estableciéndose la muestra con 40 sujetos. Los sujetos que componen la muestra fueron asignados de forma aleatoria a los grupos experimental y de control. La investigación partió del enfoque cuantitativo empírico-analítico de tipo explicativo, con un diseño experimental de medición pretest - posttest con grupo control. A ambos grupos se les aplicó una escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación elaborada y revisada psicométricamente para este estudio. Se estructuró el programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación a partir de técnicas del aprendizaje estructurado y la teoría del aprendizaje social. Los resultados de la aplicación de la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis arrojaron un nivel de significancia menor que 0,05 ($p < 0,05$) mostrando que el programa de entrenamiento es efectivo en el incremento de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación.

EFFECTS OF THE APPLICATION OF A TRAINING PROGRAM ON THE SOCIAL SKILLS RELATED TO COMMUNICATION PROCESSES IN THE WORKING STAFF OF THE MAYORALTY OF EL TAMBO – NARIÑO

ABSTRACT

This study was developed in order to establish the effects of a training program on the social skills related to communication processes in the working staff of the mayoralty of El Tambo – Nariño. The processes of sample selection were done through a random stratified methodology with simple fixation, which led us a sample size of 40 individuals. These individuals were randomly reassigned to control and experimental groups. The research was boarded through the quantitative, empiric-analytic and explicative approaches, using an experimental design directed to measure pretest – posttest treatments. We applied a scale related to social communication skills to both groups, which were psychometrically developed and checked for this study. We structured this program based on the techniques of structured learning and the social learning theory. The results of the application of the non-parametric test of Kruskall-Wallis revealed a significance level lower than 0,05 ($p < 0,05$), showing that the training program is successful to increase the social skills related to communication processes.

Palabras clave: Participación Social, Habilidades Sociales, Psicología Organizacional.

Keywords: Social Participation, Social skills, Organizational Psychology.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la mayor parte de la existencia se pertenece a una organización, donde es básica la participación activa del individuo, se comparte con un equipo, en donde se trabaja por una meta común; sin embargo muchas veces se olvida que la comunicación es un proceso básico que impregna todos los aspectos de la vida de las organizaciones. De hecho, resulta imposible imaginar una organización sin comunicación. Asimismo, la comunicación es una de las actividades a la que más tiempo dedican las personas en su trabajo. (Palací, 2005).

En los establecimientos públicos, como las alcaldías se realizan gran cantidad de procedimientos en todas sus áreas administrativas y asistenciales que requieren de procesos gerenciales que comuniquen con claridad y en forma ideal el propósito de la institución.

En este mismo sentido, todo ser humano siente la necesidad de comunicarse, en tal dirección, esta investigación propone un programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación como una forma de aprendizaje encaminada a lograr, mediante diferentes medios y estrategias, que la persona adquiera los repertorios cognitivos y conductuales para alcanzar interacciones y procesos de comunicación más adecuados y satisfactorios dentro de un contexto organizacional, tiene por objetivo determinar los efectos de la aplicación de dicho programa sobre las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en el personal que labora en la Alcaldía Municipal de El Tambo–Nariño.

En el presente estudio, se muestra el problema a investigar, su planteamiento y análisis; posteriormente se encuentran los objetivos que se persiguen. El marco de referencia está conformado por la contextualización del municipio de El Tambo–Nariño, en donde se hace referencia a aspectos históricos, delimitación, visión y misión. El marco de antecedentes presenta una visión general de las investigaciones que se han realizado a nivel internacional, nacional y local, y que sirven de referencia. En el marco

teórico se desarrollan los temas fundamentales de la investigación, tales como: psicología organizacional, comunicación organizacional, entrenamiento en habilidades sociales, aprendizaje estructurado en el entrenamiento de habilidades sociales, aprendizaje social en el entrenamiento de habilidades sociales, programa de entrenamiento en grupo y entrenamiento de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación.

En el diseño metodológico se expone el método de estudio que se utilizará, al igual que el tipo de diseño, en este caso la investigación parte del enfoque cuantitativo empírico-analítico y es de tipo explicativo, utiliza un diseño experimental con medición pretest - postest con grupo control. Como instrumento de medición se utilizará una escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación que será elaborada por las investigadoras.

Es importante resaltar que esta investigación tiene implicaciones prácticas ya que contribuye al manejo de habilidades sociales que favorecen la comunicación y por ende las relaciones interpersonales y el ambiente laboral, también es un aporte para estudios futuros, como antecedente de investigaciones que quieran explorar más sobre la aplicabilidad de programas de entrenamiento para mejorar las habilidades sociales de comunicación en el ámbito laboral.

Justificación

La importancia de hacer un diagnóstico en la organización radica en que al conocer exactamente cuál es el problema que está afectando el funcionamiento de la misma, entonces se puede proceder a diseñar un plan integral adecuado que resuelva las situaciones problemáticas detectadas. Tomando en cuenta esto se diseñó un cuestionario cuyo fin es el de identificar las necesidades de los empleados de la Alcaldía Municipal de El Tambo–Nariño sobre seis dimensiones de la organización. El instrumento

está dividido de tal forma que se pueda conocer la opinión de los empleados sobre cada una de las siguientes dimensiones:

Clima organizacional, incluye relaciones, información, condiciones, recompensa, cooperación, identidad.

Motivación del personal, hace referencia a la satisfacción laboral, integración al entorno laboral, ambiente de trabajo, dedicación a la tarea, interacción con los compañeros, reconocimiento, salario.

Formación y capacitación, hace referencia a las habilidades o actitudes requeridas y prioridades de conocimiento.

Competencias de comunicación, hace referencia a las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación como habilidades de escuchar, iniciar y mantener una conversación, pedir ayuda, expresar y comprender sentimientos, enfrentarse con el enfado de otros, enfrentarse a mensajes contradictorios, prepararse para una conversación difícil.

Prácticas de comunicación interpersonal, incluye espacios, canales, participación en toma de decisiones, comunicación verbal y no verbal.

La comunicación hace posible que la gente se organice, defina sus objetivos, ejecute sus tareas, comparta sus ideas, tome decisiones, resuelva problemas y genere cambios. Al mismo tiempo la comunicación hace posible que se cree un ambiente donde los individuos se sienten valorados como personas (Díaz, 2001). Este argumento y el los resultados del diagnóstico es el que permite determinar como prioridad la intervención en habilidades sociales relacionadas con la comunicación de los empleados de la Alcaldía Municipal de El Tambo–Nariño a través de un programa de entrenamiento grupal basado en técnicas conductuales. Teniendo en cuenta que una intervención de carácter grupal posibilita que un mayor número de individuos se beneficien del programa, además el entrenamiento en grupo posee ciertas ventajas sobre el entrenamiento individual, siendo así que las condiciones de un grupo suministra un número más amplio de modelos, conductas alternativas, así como también un número variado de personas para realizar

los ejercicios, mayor retroalimentación, reforzamiento social y un incremento en la motivación.

Esta investigación tiene importancia para la organización ya que facilita a sus trabajadores estrategias y herramientas para una mejor comunicación en el ámbito laboral y en diversas situaciones a nivel personal o profesional.

Como implicación práctica, contribuye al manejo de las habilidades sociales necesarias en un proceso de comunicación y los beneficios implícitos de una buena comunicación como mejoras en las relaciones interpersonales y un ambiente laboral más agradable.

Se constituye como un aporte significativo para la psicología por cuanto incursiona en el terreno de la administración pública de un municipio del área rural, en este sentido la aplicación del programa de entrenamiento en dicho establecimiento público tiene una implicación directa sobre la comunicación, la cual se ha convertido en uno de los ejes centrales de una organización, ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre empleados y esto se refleja en el trato con el público, en la efectividad, eficiencia y eficacia de sus procesos de gestión.

Metodológicamente representa un antecedente para estudios futuros que puedan generar nuevos conocimientos sobre las estrategias que fortalecen habilidades que contribuyen a mejorar la comunicación en las organizaciones.

Planteamiento del problema

Hablar de comunicación es hablar de relación entre personas. En efecto, los seres humanos inician, mantienen, modifican, consolidan, distorsionan, deterioran y terminan sus relaciones comunicándose. En toda organización, un elemento crucial es precisamente el conjunto o sistema de relaciones que se establece entre las personas, incluyendo las conversaciones que esas personas sostienen consigo mismas.

A pesar de la gran relevancia que tiene, con frecuencia se observa que el proceso de comunicación en la organización presenta dificultades, fallas y bloqueos que afectan negativamente la eficiencia en el trabajo y producen incomprensión y frustración entre aquellos involucrados en ese proceso. De allí la importancia de que los miembros de la organización desarrollen algunas habilidades sociales aplicables en su ámbito de trabajo, con miras a hacer más fluido y efectivo el funcionamiento de ese complejo sistema de transacciones en que se encuentran cotidianamente inmersos.

Es así como al indagar en los procesos de comunicación que se han abordado dentro de la organización de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño; se obtiene que a lo largo de los diferentes períodos políticos no se han establecido documentos o códigos que contengan temáticas relacionadas con la comunicación, relaciones interpersonales o habilidades sociales.

Actualmente se promueve un manual basado en procesos éticos y de convivencia dentro de la organización, pensado a partir de las diversas problemáticas que se han presentado en cuanto a las relaciones laborales de empleados y directivos; pero aún no se ha implementado ni se ha difundido los acuerdos, compromisos o protocolos éticos adoptados en este documento.

Además, al tener un acercamiento a esta organización, se detecta la demanda que existe con respecto al fortalecimiento en habilidades de comunicación, debido a la ausencia de propuestas focalizadas en generar y mantener un entorno laboral favorable, donde se posibilite una buena comunicación.

Lo anterior se ve reflejado en el resultado de la aplicación de un cuestionario para diagnosticar las principales necesidades de la organización, en donde se evaluó 6 dimensiones, de las cuales la dimensión competencias comunicacionales presenta mayores falencias, esta dimensión evalúa las habilidades sociales relacionadas en el proceso de comunicación como escuchar, iniciar y mantener una conversación, pedir ayuda, expresar y

comprender los sentimientos, enfrentarse con el enfado del otro, enfrentarse a una conversación difícil y comprender los mensajes contradictorios.

Por lo tanto se evidencia la necesidad y disposición, por parte de los miembros de esta organización, frente a la implementación de un programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con la comunicación que posibilite una efectiva comunicación, a fin de generar un entorno laboral donde sus funcionarios proyecten en forma participativa el interés por construir un espacio laboral que de paso a la mejora en cuanto a las relaciones interpersonales.

La falta de una adecuada comunicación en las organizaciones tiene una serie de aspectos que desencadenan la disminución de la calidad de servicio al público, causando malestar entre los trabajadores. Las instituciones públicas como alcaldías y otras no escapan de esta realidad, ya que existen fallas en la comunicación, resistencia al cambio, falta de compromiso e integración, poco trabajo en equipo y otras, por tal motivo estrategias como la calidad en la comunicación son la base fundamental para resolver estos problemas, para conseguir la cooperación en el trabajo y el logro de las metas donde todos sean beneficiados mejorando las relaciones interpersonales (Palací, 2005).

Con esta investigación se pretende hacer un aporte significativo en el campo de la psicología organizacional mediante un programa que incursiona en el área de la administración pública con el fin de fortalecer los procesos comunicacionales y de gestión de una organización.

Tema de investigación

Programa de entrenamiento en habilidades sociales dirigido al personal que labora en la Alcaldía Municipal de El Tambo–Nariño.

Sistematización del problema

¿Cuáles son los efectos del programa de entrenamiento sobre las primeras habilidades sociales?

¿Qué efectos tiene el programa de entrenamiento sobre las habilidades sociales avanzadas?

¿Cuáles son los efectos del programa de entrenamiento sobre las habilidades relacionadas con los sentimientos?

¿Qué efectos tiene el programa de entrenamiento sobre las habilidades para hacer frente al estrés?

Formulación del problema

¿Cuáles son los efectos de un programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño?

Delimitación del problema

Primeras habilidades sociales

Escuchar

Iniciar una conversación

Mantener una conversación

Habilidades sociales avanzadas

Pedir ayuda

Habilidades relacionadas con los sentimientos

Expresar los sentimientos

Comprender los sentimientos de los demás

Enfrentarse con el enfado del otro

Habilidades para hacer frente al estrés

Enfrentarse a los mensajes contradictorios

Prepararse para una conversación difícil

Objetivos

Objetivo general

Determinar los efectos de un programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo–Nariño.

Objetivos específicos

Establecer los efectos del programa de entrenamiento en las primeras habilidades sociales como escuchar, iniciar y mantener una conversación.

Determinar los efectos del programa en las habilidades sociales avanzadas como pedir ayuda.

Identificar los efectos del programa en las habilidades relacionadas con los sentimientos como expresar sentimientos, entender los sentimientos de los demás y enfrentarse con el enfado del otro.

Establecer los efectos del programa en las habilidades para hacer frente al estrés como enfrentarse a los mensajes contradictorios y prepararse para una conversación difícil.

MARCO CONTEXTUAL

Municipio de El Tambo

La siguiente contextualización tiene como fuente principal la revista Pueblo Viejo escrita por Noguera (2004), en donde se relata que la denominación Pueblo de Tambo Pintado, es un nombre híbrido formado por dos palabras españolas: pueblo y pintado, y una quechua, tambo, que al español se traduce como posada, hospedaje o casa de camino.

Es ciertamente atractivo su significado, ya que al remontarse a épocas inmemoriales se lo halla haciendo parte de un vocablo tan interesante como sugestivo y que contribuye a dar luz sobre el fin que con él se habría propuesto.

Según la ordenanza número 78 de 22 de enero de 1870 de la municipalidad de Pasto que los prescribe y fija, el municipio de El Tambo

está delimitado en la siguiente forma: Por el norte con los distritos de Taminango y El Rosario; por el sur con La Florida y Sandoná; por el oriente, con La Florida y Pasto, y por el occidente con Los Andes y Linares.

Algún tiempo después, le fueron ratificados estos mismos límites, en los siguientes términos:

Desde la confluencia del río Guambuyaco con el Patía, este río aguas abajo, hasta la embocadura del Guáitara; por este aguas arriba, hasta la confluencia del río Yambinoy; por el río Yambinoy hacia arriba hasta donde le entra la quebrada Robles; ésta aguas arriba, hasta la vertiente que sale de Pucaurco, en el punto que la corta el camino que conduce de Pasto al Tambo; de allí la quebrada o zanjón de Pucaurco aguas abajo hasta unirse con la quebrada de El Salado, siguiendo ésta hasta su desembocadura en el río Pasto; por éste, aguas abajo, hasta su unión con el río Juanambú.

Su fundación auténtica se llevó a efecto en el año de 1573 y tuvo lugar en el punto denominado Pueblo Viejo a poco trecho de la población actual.

Según la constitución nacional de 1886, la organización de los municipios en Colombia, es la prolongación de los tres poderes públicos: legislativo, ejecutivo y judicial; en tal virtud, la población de El Tambo es la sede de los representantes de las autoridades mencionadas, a saber: del señor alcalde municipal, como primera autoridad ejecutiva; del señor juez municipal, como representante de la rama judicial; y del honorable concejo municipal, en su carácter de legislador del municipio.

El presente trabajo de investigación se llevara a cabo en la alcaldía municipal de El Tambo – Nariño, con personal que labora en las diferentes dependencias.

Misión

Teniendo en cuenta el mandato de la constitución política de 1991, artículo 311 y la ley 136 de 1994, artículo 3º, al Municipio de El Tambo, como

entidad fundamental del Estado, a través de su administración, le corresponde:

Administrar los asuntos municipales y prestar los servicios públicos que determine la ley, ordenar el desarrollo de su territorio y construir las obras que demande el progreso municipal, promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes, planificar el desarrollo económico, social y ambiental de su territorio, en coordinación con otras entidades, solucionar las necesidades insatisfechas en salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable, servicios domiciliarios, vivienda, recreación y deporte; con especial énfasis en los niños, mujeres, adultos mayores y personas discapacitadas.

Velar por el manejo de los recursos naturales y del medio ambiente y hacer cuanto pueda por adelantar por si mismo soluciones a la comunidad o en subsidio con otras entidades territoriales mientras éstas proveen lo necesario.

Visión

El Municipio de El Tambo, conserva, protege, mejora y recupera la calidad ambiental, trabaja en articulación con las entidades, nacionales y departamentales, por el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, con la participación de los pobladores urbanos y rurales promueve procesos participativos y trabaja por el desarrollo humano integral y sostenible.

La gente valora su identidad cultural; la salud es un servicio que se ofrece con calidad, la educación responde a la pertinencia y se convierte en un motor de cambio, el gobierno es comprometido con el bienestar de la niñez, la mujer, los jóvenes, la población vulnerable y desplazada; procurando una equidad social.

IMPLICACIONES ÉTICAS Y BIOÉTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación que se desarrollará en la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño, tiene por objeto determinar los efectos de un programa de

entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en el personal que labora en la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño y se guía bajo los criterios de la Ley 1090 de 2006 que reglamenta el ejercicio de la profesión del psicólogo y decretan los códigos Deontológico y Bioético. A continuación se citará los artículos relacionados directamente con la investigación.

Título I. De la profesión de psicología

Artículo 1. Responsabilidad.

“Al ofrecer sus servicios los psicólogos mantendrán los más altos estándares de su profesión. Aceptarán la responsabilidad de las consecuencias de sus actos y pondrán todo el empeño para asegurar que sus servicios sean usados de manera correcta” (Ley 1090 de 2006).

Artículo 3. Estándares morales y legales.

Se tiene en cuenta los estándares de conducta moral y ética, los cuales son similares a los de los demás ciudadanos.

Artículo 5. Confidencialidad.

Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos. (Ley 1090 de 2006).

Artículo 6. Bienestar del usuario.

Los psicólogos respetarán la integridad y protegerán el bienestar de las personas y de los grupos con los cuales trabajan. (Ley 1090 de 2006).

Artículo 8. Evaluación de técnicas.

En el desarrollo, publicación y utilización de los instrumentos de evaluación, los psicólogos se esforzarán por promover el bienestar y los mejores intereses del cliente (Ley 1090 de 2006).

Artículo 9. Investigación con participantes humanos.

El psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos. (Ley 1090 de 2006).

Capítulo III. Deberes del psicólogo con las personas objeto de su ejercicio profesional

Artículo 36. Deberes del psicólogo con las personas objeto de su ejercicio profesional

El psicólogo en relación con las personas objeto de su ejercicio profesional tendrá, además, las siguientes obligaciones:

a. Hacer uso apropiado del material psicotécnico. (Ley 1090 de 2006).

i. No practicar intervenciones sin consentimiento autorizado del usuario, o en casos de menores de edad o dependientes, del consentimiento del acudiente. (Ley 1090 de 2006).

j. Comunicar al usuario las intervenciones que practicará, el debido sustento de tales intervenciones, los riesgos o efectos favorables o adversos que puedan ocurrir, su evolución, tiempo y alcance. (Ley 1090 de 2006).

Capítulo VI. Del uso de material psicotécnico

Artículo 46

“Cuando el psicólogo construye o estandariza tests psicológicos, inventarios, listados de chequeo, u otros instrumentos técnicos, debe utilizar los procedimientos científicos debidamente comprobados”. (Ley 1090 de 2006).

Capítulo VII. De la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones

Artículo 49

“Los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización” (Ley 1090 de 2006).

Artículo 50

“Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes” (Ley 1090 de 2006).

ARTÍCULOS DE LA RESOLUCIÓN 8430 DE 1993 CONTEMPLADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Teniendo en cuenta que la resolución 008430 de 1993 del ministerio de salud establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, nuestra investigación está sustentada en las disposiciones que dicha resolución dicta para las investigaciones en seres humanos, así de acuerdo a lo referente a los aspectos éticos de este tipo de investigación, se cumple con:

Título 1. Disposiciones generales

Artículo 4

La investigación para la salud comprende el desarrollo de acciones que contribuyan:

a. Al conocimiento de los procesos biológicos y psicológicos en los seres humanos.

Título II. De la investigación en seres humanos

Capítulo 1. De los aspectos éticos de la investigación en seres humanos

Artículo 5

En la investigación prevalece el criterio del respeto a la dignidad y la protección de los derechos y el bienestar de los participantes.

Artículo 6

La investigación se desarrolla conforme a los siguientes criterios:

- a) Se ajusta a los principios científicos y éticos que la justifican.
- d) Prevalece la seguridad de los beneficiarios y no cuenta con ningún riesgo.
- e) Contará con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal (ver anexo 5-6).
- g) Se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización: del representante legal de la institución investigadora (ver anexo 4) y de la institución donde se realice la investigación; el consentimiento informado de los participantes (ver anexo 6); y la aprobación del proyecto por parte del comité de ética en investigación de la institución.

Artículo 7

El diseño experimental de la investigación incluye dos grupos, por lo que se usarán métodos aleatorios de selección, para obtener una asignación imparcial de los participantes en cada grupo, y demás normas técnicas determinadas para este tipo de investigación, y se tomarán las medidas pertinentes para evitar cualquier riesgo o daño a los sujetos de investigación.

Artículo 8

En la investigación se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice.

Artículo 10

Las investigadoras identificarán el tipo o tipos de riesgo a que estarán expuestos los sujetos de investigación.

Artículo 11

Para efectos de este reglamento las investigaciones se clasifican en varias categorías, la presente investigación hace parte de la investigación con riesgo mínimo.

Artículo 14

Se entiende por consentimiento informado el acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o en su caso, su representante legal, autoriza su participación en la investigación (ver anexo 5-6).

Artículo 15

El consentimiento informado presentará información necesaria y de acuerdo a lo establecido en este artículo (ver anexo 5-6).

Artículo 16

El consentimiento informado, del sujeto pasivo de la investigación, para que sea válido, deberá cumplir con los requisitos que se cita en este artículo.

MARCO DE ANTECEDENTES

Los antecedentes encontrados muestran los resultados de diferentes investigaciones en cuanto a programas de entrenamiento en habilidades sociales en el plano internacional, nacional y a nivel local.

A nivel internacional

Entrenamiento Asertivo, Aprendizaje Social y Entrenamiento en Habilidades Sociales (1994)

Este trabajo realizado por Zaldívar Pérez, en la ciudad de La Habana (Cuba) aborda algunos de los problemas relacionados con el entrenamiento asertivo. Toma en consideración varios de los aspectos principales planteados por Bandura en su teoría sobre el aprendizaje social. Igualmente, se establece la similitud en cuanto a los aspectos metodológicos tenidos en cuenta en el entrenamiento asertivo y en el entrenamiento para el desarrollo de habilidades sociales. Se enfatiza la tendencia actual de considerar el entrenamiento como forma de intervención psicológica que permite ayudar a los individuos a desarrollar sus habilidades y aumentar o perfeccionar sus recursos personales, con vistas a lograr un mejor funcionamiento psicosocial. Finalmente, se trata de cómo este movimiento se inscribe dentro del marco del llamado modelo de la competencia social.

Entrenamiento en Habilidades Sociales: Un Método de Enseñanza- Aprendizaje para Desarrollar las Habilidades de Comunicación Interpersonal en el Área de Enfermería (2000)

Realizada por Marín & León, en la ciudad de Sevilla (España), el presente estudio constituye una experiencia sobre la validez del entrenamiento en habilidades sociales en el área de la atención a pacientes en el campo de la enfermería. El estudio se realizó con un procedimiento experimental en el que se utiliza dos grupos de alumnos de enfermería, uno de ellos figura como grupo control. Ambos grupos tienen el mismo nivel de comunicación interpersonal. Al grupo experimental se le sometió a un proceso de entrenamiento en habilidades sociales con el fin de mejorar su capacidad comunicativa. Después de varios meses se volvieron a someter a la misma prueba de habilidades sociales (escala multidimensional de expresión social) confirmándose la influencia del entrenamiento recibido por

parte del grupo experimental, en el sentido de obtener éste una diferencia significativa respecto del grupo control.

Programa Psicoterapéutico de Entrenamiento en Habilidades Sociales. Su Eficacia en el Estado Anímico y en la Función Cognitiva de Ancianos Residentes (2000)

Elaborada por González, Flórez & Flórez en Barcelona (España), esta investigación pretende conseguir una mejora del problema de aislamiento de los ancianos y la repercusión en su estado anímico y cognitivo a través de un programa de intervención en entrenamiento en habilidades sociales adaptado a sus condiciones específicas y basado en técnicas cognitivo-conductuales.

Procedimiento: Se formaron dos grupos, uno experimental (doce ancianos) al que se aplicó el programa (hora y media, tres días alternos a la semana durante dos meses), y otro de control (diez ancianos).

Pruebas: Entrevista individual semi-estructurada, escalas de depresión y de deterioro cognitivo. Se realizaron evaluaciones (antes-después) a los dos grupos.

Resultados: En ambos grupos mejoró significativamente el estado anímico. En la función cognitiva se aprecia una mejoría significativa únicamente en el grupo experimental.

Conclusiones: La psicoterapia con ancianos residentes (en concreto un programa de HHSS) ha sido efectiva para disminuir su depresión y deterioro cognitivo. Las habilidades adquiridas por estos ancianos revertieron en mejora del estado anímico de otros ancianos con los que interactuaron.

Influencia de un Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales en las Habilidades de Comunicación e Integración Social de Jóvenes con Retraso Mental Leve y Moderado (2001)

Esta investigación es desarrollada por Boluarte, Méndez & Martell, en Lima (Perú), se realizó con el propósito de demostrar si el programa de

entrenamiento en habilidades sociales elaborado para jóvenes con retraso mental leve y moderado permite mejorar las habilidades de comunicación verbal y no verbal y su capacidad de adaptación e integración social.

La muestra se estimó a partir de la media de atenciones de sujetos con retraso mental leve y retraso mental moderado comprendidas entre los 15 hasta 30 años en los últimos 5 años, quedando la muestra constituida por 59 sujetos con las características mencionadas cuyo tamaño es significativo para un margen de error del 0.05. El diseño empleado fue de tipo experimental con grupo control pre y post test con una selección aleatoria de cada grupo.

A ambos grupos se les aplicó el cuestionario de habilidades sociales y el registro conductual de las habilidades sociales elaborado y revisado psicométricamente para este estudio antes y después de la aplicación del programa (V.I.), como estrategia terapéutica se trabajó con padres de familia elaborando una guía de entrenamiento en habilidades sociales garantizando de éste modo la supervisión y generalización de aprendizajes en cada uno de los sujetos.

El presente estudio ha demostrado que la estimulación psicosocial aplicada mediante un programa sistematizado de habilidades sociales a jóvenes con déficit intelectual incrementa significativamente al 0.05 de margen de error, la capacidad de adaptación familiar, social y de ésta manera mejoraran las condiciones para su inclusión a la educación institucionalizada y las posibilidades para dedicarse a labores productivas para personas con discapacidad intelectual.

Entrenamiento en Habilidades Sociales Comunicativas: Variables que lo Modulan, según los Participantes (2001)

Realizado por Hernández, Muñoz & Torbay, el presente trabajo pretende extraer algunos de los factores del método de entrenamiento en habilidades comunicativas que mediatizan (favorecen o dificultan) el mismo con el objeto de optimizar su implementación. Participaron en el estudio 131

estudiantes de segundo curso de logopedia, de edades comprendidas entre 19 y 31 años, donde la mayoría eran mujeres. Se implementó un programa de entrenamiento en habilidades comunicativas a 131 futuros logopedas, que consta de diversas fases. La fase de información teórica, que fundamenta las habilidades comunicativas. La fase de información técnica, La fase de ejemplificación, La fase de elaboración, La fase de visualización. El programa de entrenamiento consta de 11 sesiones de una hora, donde se trabajan diferentes contenidos.

Utiliza un diseño de encuesta, con un estudio descriptivo, en el que se recogen las apreciaciones de los participantes sobre el método de entrenamiento al finalizar el mismo. El instrumento de evaluación utilizado fue elaborado para este trabajo y recoge, mediante preguntas abiertas, la percepción de los participantes sobre cuatro aspectos del entrenamiento entre ellos la percepción de aprendizaje de los participantes, los aspectos que favorecen el método de entrenamiento, los aspectos que dificultan el método de entrenamiento y, finalmente las propuestas de mejora del mismo.

Este trabajo pone de manifiesto la efectividad del entrenamiento en habilidades comunicativas, en función de que los participantes manifiestan haber aprendido dichas habilidades. Los resultados plantean que varios aspectos influyen en la efectividad del entrenamiento, uno de ellos es el método utilizado. Al respecto la estrategia de simulación se muestra como un aspecto que influye en la efectividad del entrenamiento. También el clima que se genera en el grupo de entrenamiento es un factor que influye en su efectividad, el número de sesiones de las que consta el entrenamiento, el número de personas por grupo y la utilización de la grabación en vídeo como recurso metodológico. La generación de un clima adecuado entre los participantes es otro aspecto favorecedor, lo que se consigue, con la utilización de estrategias de interacción. El número de participantes es una variable importante a considerar puesto que en este caso los grupos eran más numerosos (20 personas), lo que dificulta el entrenamiento puesto que reduce la posibilidad de participación a todos y cada uno de ellos.

Finalmente es necesario incorporar la práctica real en el entrenamiento, que tendría una doble finalidad: investigadora y docente. En la investigación permitiría profundizar en la efectividad del entrenamiento. En la docencia permitirá a los participantes contrastar la situación simulada y la real, y de esta manera profundizar en las habilidades, contextualizarlas y transferirlas mejor.

***Habilidades Sociales en Adolescencia: Un Programa de Intervención
(2005)***

Realizada por Camacho, G. & Camacho, C., en la ciudad de Madrid (España), esta investigación tiene por objetivos en primer lugar, hacer una investigación sobre déficit en habilidades sociales en adolescentes y en segundo lugar, crear un programa de intervención en función a los resultados obtenidos en dicha investigación. Se pretende hacer una comparación retrospectiva con una investigación realizada por el Dr. en Psicología, Francisco Bas Ramallo, en el año 1986. Por ello, se aplica a la muestra, la prueba Inventario de automanifestaciones en la interacción social para jóvenes (AIS-J1) realizada por dicho autor y aplicada en su investigación, además de la prueba listado de situaciones y habilidades sociales elaborada por los autores para fines de la investigación. En función de los datos obtenidos en la investigación y basándose en programas de intervención en habilidades sociales de autores como Peers o Michelson, es creado el programa de intervención de habilidades sociales en adolescentes. El programa consta de catorce sesiones no cerradas, flexibles a las necesidades impuesta por el curso de las sesiones y la particularidad de los sujetos de cada grupo.

Como conclusión se obtiene que estadísticamente no se observan datos significativos al compararlo con los resultados obtenidos en la investigación de Bas en el 1986.

A nivel nacional

Terapia Cognitiva Grupal y Entrenamiento en Habilidades Sociales en Pacientes Esquizofrénicos en la Clínica Monserrat (1992)

Realizada por Rivera & Orrego, en la ciudad de Bogotá (Colombia), esta investigación es el primer reporte de una experiencia prospectiva en el manejo de 18 pacientes esquizofrénicos, que cumplían los criterios de haber sido hospitalizados varias veces en los dos años anteriores y / o presentar deterioro de acuerdo a la medición mediante el SBS (Social Behavior Schedule), aplicando terapia cognitiva grupal. El grupo se desarrolló en tres módulos secuenciales, de aproximadamente un mes de duración de cada fase: control de medición, síntomas negativos y síntomas positivos.

Cada módulo se subdividió en tres etapas, así: la primera es el entrenamiento cognitivo, desde fijación de atención y reconocimiento de señales simples, hasta análisis de situaciones, la segunda es el entrenamiento social a través de varias técnicas y la tercera es las reuniones sociales para monitorizar la evolución y el logro de metas específicas. Se aplicó una escala de síntomas cada tres meses.

El tratamiento incluyó farmacoterapia, sicoterapia y manejo ambiental. Se obtuvieron mejores resultados en pacientes con esquizofrenia residual que asistieron al grupo al menos por tres meses. Los pacientes con diagnóstico dual de abuso de alcohol o sustancias mostraron los peores resultados.

Terapia Cognitiva Grupal y Entrenamiento en Habilidades Sociales en Esquizofrénicos Crónicos: Clínica Monserrat (1994)

En el plano nacional Alvis, Navarrete & Pabón, en Bogotá (Colombia), presentan los resultados del segundo año de una investigación sobre terapia cognitiva grupal y entrenamiento de habilidades sociales para pacientes esquizofrénicos, iniciada en 1992. Durante el primer año, se incluyen 18 pacientes entrenados en una serie de 3 módulos secuenciales: manejo de medicación y conocimiento de síntomas positivos y negativos. El segundo

año incluye 15 pacientes (cuatro continuaron del primer año y once nuevos) con criterios diagnósticos de esquizofrenia o trastorno esquizoafectivo según el DSM III_R y de cronicidad según los parámetros del estudio, que recibieron tratamiento por medio de técnicas cognitivas y de entrenamiento en habilidades sociales siguiendo una secuencia de dos módulos: autocuidado y habilidades en la conversación y como complementarias al tratamiento psiquiátrico convencional. Los resultados de la intervención se midieron a través de escalas de síntomas (BPRS, PANSS), calidad de vida (SBS, GAF) y número de hospitalizaciones durante la permanencia en el estudio. El grupo control estaba constituido por los mismos pacientes que un año previo al estudio recibieron tratamiento psiquiátrico convencional.

Los resultados muestran una mejoría general en las escalas de síntomas, más evidente en los síntomas negativos y durante los primeros seis meses, que se sostiene a lo largo del estudio. Las escalas de la calidad de vida mejoraron a partir del sexto mes. Hubo una disminución significativa en el número y promedio de hospitalizaciones con respecto al año anterior.

Desarrollo de Habilidades en Niños: Una Experiencia (2008)

Elaborado por Luzia, Luzia, Nakaya de la Universidad Estatal de Londrina (Brasil) & Velázquez de la Universidad Nacional de Colombia (Colombia), este trabajo es realizado con el apoyo del programa Alban, programa de becas de alto nivel de la Unión Europea para América Latina y tiene por objetivo desarrollar habilidades sociales en niños escolares con comportamientos pasivos u hostiles, a través del método de análisis funcional.

Para la selección de la población objeto de estudio de 19 niños matriculados en el cuarto año de primaria de una escuela pública del estado de Paraná (Brasil), con edades entre 10 y 12 años, se seleccionaron 10 niños con comportamientos pasivos u hostiles, de los cuales ocho fueron autorizados a participar en el estudio por sus padres.

La selección de los niños se hizo usando el inventario multimedia de habilidades sociales y una entrevista semi-estructurada a los profesores. La intervención fue realizada en 10 sesiones videograbadas, de actividades lúdicas como teatro y juegos. Para el análisis de resultados se utilizó la estadística descriptiva y evaluación de los videos por expertos.

Como resultado se obtuvo que los cinco niños con patrón pasivo aumentaron la frecuencia de verbalizaciones de respuestas asertivas y participaron más de las actividades grupales. Los tres niños con patrón hostil aumentaron la frecuencia de respuestas asertivas y demostraron empatía.

Se concluye que a pesar de ser observada una mejoría en las habilidades sociales de todos los participantes, se sugiere continuar con un tiempo más largo la intervención para aumentar la probabilidad de generalización de los comportamientos adquiridos durante el entrenamiento a otros contextos.

A nivel local

Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales Iniciales para Estudiantes del Grado 7-13 del Colegio INEM de la Ciudad de Pasto (1999)

Elaborada por Castro & Vega, en la ciudad de Pasto (Nariño), esta investigación consiste en el desarrollo de un programa de entrenamiento en habilidades sociales iniciales, dirigido a adolescentes del grado 7-13, a través de un diseño cuasi-experimental con pre-prueba post-prueba y grupo control.

Como mediciones intermedias entre pre-prueba y post-prueba los estudiantes del grupo experimental realizaron tareas intersesiones para evaluar el desempeño de cada habilidad social y facilitar la transferencia de entrenamiento.

Los resultados de la aplicación del programa fueron satisfactorios, puesto que éste permitió mejorar el desempeño de las habilidades iniciales en el grupo experimental en relación al grupo control.

Efectos de un Programa de Entrenamiento en el Manejo de las Habilidades Sociales de Afecto y Oposición de los Estudiantes de Psicología de la Universidad de Nariño (2000)

Realizado por Gallardo & Fuenlantala, en la ciudad de Pasto (Nariño), este trabajo de grado tiene por objetivo determinar los efectos de un programa de entrenamiento en el nivel de manejo de las habilidades sociales de afecto y oposición en un grupo de estudiantes universitarios. Con tal fin se diseñó y elaboró un programa de entrenamiento en las habilidades mencionadas, basado en técnicas conductuales.

Para el desarrollo de esta investigación se seleccionó a los estudiantes de psicología de segundo semestre de la Universidad de Nariño. La asignación al grupo control y experimental se realizó al azar. Se utilizó un diseño de tipo experimental con dos grupos y con una medición antes y después de la aplicación del programa. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron los cuestionarios de asertividad CEA y RATHUS.

Los resultados se analizaron y presentaron descriptivamente por medio de tablas e histogramas y estadísticamente con la prueba t de student, con un nivel de significación del 0.05. La evaluación final mostró que el programa de entrenamiento ejerció un efecto positivo en las habilidades de afecto y oposición del grupo experimental y que estas mejoraron significativamente.

Efectos de la Aplicación de un Programa de Intervención Grupal Sobre la Frecuencia de las Habilidades Sociales de Inicio en Adolescentes del Taller de Panadería del Centro PROINCO (2000)

Realizado por Achicanoy & Montenegro en la ciudad de Pasto (Nariño), este trabajo de grado plantea la aplicación de un programa de entrenamiento en habilidades sociales, en el cual, se realizó una prueba inicial al desarrollo del entrenamiento utilizando el aprendizaje estructurado y una prueba posterior.

Se empleó un diseño de investigación empírico analítico, donde se trabajó con un tipo de diseño cuasi-experimental, intragrupo con pretest-postest.

Esta investigación concluye que los programas de habilidades sociales realmente permiten que las personas con déficit en dichas habilidades pueden solventarlas proporcionándoles alternativas.

Efectos de un Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales Sobre los Niveles de Ansiedad Social en Niños de 5º Grado de la Escuela N°5 del Carmen del Barrio El Tejar de la Ciudad de Pasto (2001)

Realizado por Cuasquen & Mesías en la ciudad de Pasto (Nariño), este trabajo de grado tuvo como fin determinar los efectos de la aplicación de un programa de entrenamiento en habilidades sociales sobre los niveles de ansiedad social en niños de una escuela de Pasto.

Este programa fue adaptado del paquete de habilidades sociales para adultos, el cual es una compilación de habilidades sociales tomando como base el aprendizaje estructurado, además se tomaron elementos cognitivos-conductuales y componentes relacionados con la competencia social de la infancia.

El diseño de este estudio es experimental, con preprueba – postprueba y grupo control. A través del sistema de selección por balanceo, tomando como referencia los niveles de ansiedad social, se conformaron dos grupos y posteriormente la asignación grupo experimental y grupo control se hizo por azar.

Los resultados de la aplicación del programa fueron satisfactorios, puesto que éste permitió disminuir niveles de ansiedad social en el grupo experimental, mientras que el grupo control conservó los mismos niveles de ansiedad iniciales.

Efectos de un Programa Cognitivo Comportamental de Entrenamientos en Habilidades para la Resolución de Conflictos Interpersonales en Adolescentes de la Escuela Normal Superior de San Juan de Pasto (2003)

Realizada por Enriquez & Revelo, en la ciudad de Pasto (Nariño), esta investigación busca conocer los efectos que tiene la aplicación de un programa cognitivo-comportamental en el entrenamiento de habilidades para la resolución de conflictos interpersonales, en adolescentes del grado noveno.

El programa es diseñado con base en el modelo de habilidades cognitivas de solución de problemas interpersonales de D'Zuria, además se trabajan diferentes elementos de las técnicas cognitivo-comportamentales y de la teoría de la inteligencia emocional.

En esta investigación se emplea un diseño de tipo experimental, con preprueba – postprueba y grupo control.

Los resultados obtenidos en éste estudio demuestran que los integrantes del grupo experimental presentaron un nivel alto de las habilidades de resolución de conflictos interpersonales, después de la aplicación del programa de entrenamiento, mientras que el grupo control mantiene un nivel bajo de dichas habilidades. Analizando la intervención en cada una de las fases se encuentra que hubo un cambio significativo comparando los resultados de la preprueba con los resultados de la postprueba en el grupo experimental.

Efectos de la Aplicación de Tres Programas de Habilidades Alternativas a la Agresión sobre los Niveles de Reacción Agresiva en Adolescentes de Noveno Grado del Colegio Ciudadela Educativa Sur Oriental de Pasto (2004)

Desarrollado por López, A., en la ciudad de Pasto (Nariño), en este estudio se aprecian los efectos de tres programas de habilidades alternativas a la agresión sobre la reacción agresiva en cuatro áreas: personal, familiar,

social y escolar, en adolescentes de noveno grado. La evaluación de la efectividad se realizó por medio de un diseño cuasi-experimental con preprueba y postprueba y grupos intactos. Para los valores que asume la variable independiente fueron necesarios cuatro grupos: en el primer grupo, se aplicó un programa basado en el modelo cognitivo de Beck, en el segundo, se empleó un programa basado en el modelo comportamental de Goldstein y Klein, al tercero se le presentó un programa con base en los dos modelos (cognitivo-comportamental) y en el grupo control no se hizo ningún tipo de intervención. Las mediciones de la variable dependiente antes y después del entrenamiento se realizaron con la prueba Modos de Reacción y Adaptación M.R.A.

Posterior a la aplicación del programa, la disminución de las reacciones agresivas fue significativa en cada uno de los grupos experimentales, demostrando mayor efectividad en el grupo cognitivo-comportamental, seguido por el grupo comportamental y cognitivo respectivamente, mientras en el grupo control, se aumentaron relativamente las reacciones agresivas demostrando la efectividad de cada programa.

MARCO TEÓRICO

Psicología organizacional

La psicología organizacional se desarrolló a partir del movimiento de las relaciones humanas en las organizaciones; pone más interés en el empleado que la psicología industrial y se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer el bienestar de los empleados en su lugar de trabajo. Uno de los temas organizacionales incluye las actitudes de los empleados, el comportamiento, el estrés laboral y las técnicas de supervisión.

La psicología organizacional, lejos de centrarse en los estudios de la organización como tal, se orienta a los individuos como integrantes de la misma. Es a partir de la década de 1980, y gracias al avance de la teoría orientada a la calidad total y a la reingeniería de procesos, que ha quedado claro que es preferible considerar como parte de la empresa o institución no

solamente a quienes prestan sus servicios en ella, sino además, a quienes son los beneficiarios de sus productos y servicios (clientes, consumidores, usuarios, población objetivo o beneficiarios) y a quienes actúan como sus proveedores (de recursos materiales, económicos , humanos o intelectuales).

Sin lugar a dudas, la importancia de la psicología organizacional consiste en que nos ha permitido comprender los fenómenos humanos al interior de la organización en sus relaciones con el resto del sistema organizacional. Por ello, los estudios de esta rama científica deben hacerse bajo el marco del enfoque de sistemas. Así con el propósito de integrar a la misma Psicología de las organizaciones en una perspectiva sistémica, nuestro interés se orienta a describir sus relaciones, roles, insumos, productos, beneficiarios y modos de evaluar su eficacia.

Zepeda (1999) define la psicología Organizacional como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, y a través de las formas que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas y por otro lado Mazabel (2000), la define como rama de la psicología que estudia la interrelación entre los trabajadores y la empresa.

Por otro lado, las organizaciones, definidas como un sistema constituido por un grupo de personas que conforman subgrupos sectoriales, integrados por individuos interactuantes e interdependientes, constituyen un sistema abierto en constante comunicación con el contexto para percibir sus variaciones y adaptarse a sus necesidades. Dentro de éstas podremos observar un sistema formal, con sus normativas de procesos, y un sistema informal determinado por la actividad e interacción habitual de la organización. La organización plantea la configuración de un grupo humano complejo que actúa dentro de un contexto deliberadamente constituido para la realización de fines y necesidades específicas.

La psicología se relaciona con la organización a través de los recursos humanos. La psicología organizacional surge con el objeto de realizar un análisis de las relaciones interpersonales dentro de la organización para

optimizar su rendimiento y permitir, de esta manera, una mayor efectividad global. Una organización puede ser fuente de enriquecimiento en el desarrollo personal y promotora del bienestar. Desde esta perspectiva, el deseo de individuos y organizaciones es el nexo de tales vinculaciones y, en virtud de ello, la organización tendrá por desafío conocer, en cada empleado, cuál es el deseo y las motivaciones que lo hacen permanecer en la organización.

El nivel del individuo, punto extremo de la división del trabajo, es el campo de estudio de la psicología organizacional. Un conflicto siempre se expresa a través de los individuos, éstos tienen una personalidad que reacciona subjetivamente ante diversas situaciones. El individuo aspira al éxito psicológico y a la autoestima, por ello, Argyris (1978) sostiene, si se desarrollan las actividades esenciales de la organización centradas en el logro de los objetivos, el mantenimiento del sistema interno y la adaptación al contexto, el individuo tendrá más oportunidad de expresar sus potencialidades, experimentar la autoestima y alcanzar el éxito psicológico.

La vida entera de un individuo se desarrolla dentro de las organizaciones y, dentro de ellas, encuentra una vida social en la cual se mezclan y enfrentan ideas, sentimientos, intereses y aspiraciones. Los responsables de tales organizaciones se esfuerzan por canalizar y orientar esos comportamientos con el objeto de producir bienes ó servicios.

La comunicación organizacional

La comunicación como un proceso organizacional

La comunicación suele considerarse como un proceso dinámico mediante el cual dos o más personas intercambian información, conocimientos o sentimientos. Se define como proceso porque no se trata de algo puntual, sino que la comunicación contiene diferentes elementos y en su realización van sucediendo una serie de pasos o etapas. A su vez, este proceso se califica de dinámico por que cualquier modificación en alguno de sus

elementos afecta a todos los demás y produce variaciones en el resultado final de la comunicación (Palací, 2005).

Dentro del ámbito de la organización, la comunicación se puede considerar un proceso esencial porque, como señala Peiró (citado por Palací, 2005) interviene en las cinco características fundamentales del concepto de organización que son:

1. Las organizaciones están compuestas por individuos o grupos. Resulta necesario algún tipo de comunicación para que las personas se puedan relacionar y trabajar en grupo.

2. Las organizaciones se orientan hacia ciertos fines y objetivos. La comunicación permite a los miembros de la organización conocer y compartir en alguna medida estos fines y objetivos.

3. Las organizaciones requieren una diferenciación de funciones. A través de la comunicación cada individuo conoce su rol, su lugar y las tareas dentro de la organización que le corresponden.

4. Las organizaciones deben procurar que las funciones estén racionalmente coordinadas y dirigidas. La comunicación es el proceso que permite a los miembros de la organización trabajar de forma coordinada y al líder dar las instrucciones necesarias para que el trabajo sea efectivo.

5. La organización debe tener una continuidad a través del tiempo. La comunicación juega aquí un papel fundamental, ya que permite la transmisión de los elementos culturales que mantienen la identidad de la organización.

Por lo tanto, para Hicks (citado por Palací, 2005), la comunicación se considera un proceso esencial de la organización hasta el punto de que las organizaciones no pueden existir sin comunicación. De hecho, sin comunicación los miembros de la organización no sabrían qué producir o hacer, ni por qué deberían hacerlo. Por lo que, cuando la comunicación se suspende, la actividad organizada deja de existir y se vuelve a una etapa de actividad individual descoordinada.

Los elementos del proceso de la comunicación

Los primeros modelos de comunicación eran de naturaleza lineal e implicaban el trazado en una sola dirección del mensaje que era codificado por el emisor y enviado hasta el receptor a través de uno o varios canales. Estos modelos eran muy simples y altamente efectivos en aquellas situaciones donde no se necesitaba retroalimentación, por ejemplo, equipos electrónicos o programas informáticos sencillos. Sin embargo, este tipo de modelo carece de valor en el contexto organizacional porque la comunicación humana es más dinámica y compleja.

Las limitaciones de los modelos de carácter lineal dieron lugar al desarrollo de modelos que entienden la comunicación como interacción, pasando de una concepción lineal a una circular, en la cual la fuente y el destinatario pasan a ser, alternativamente, emisores y receptores. Además, se recoge la función del contexto como el conjunto de condiciones en que se desarrolla la comunicación, es decir, el espacio, el tiempo, las circunstancias socioculturales y los mensajes anteriores y posteriores (Palací, 2005).

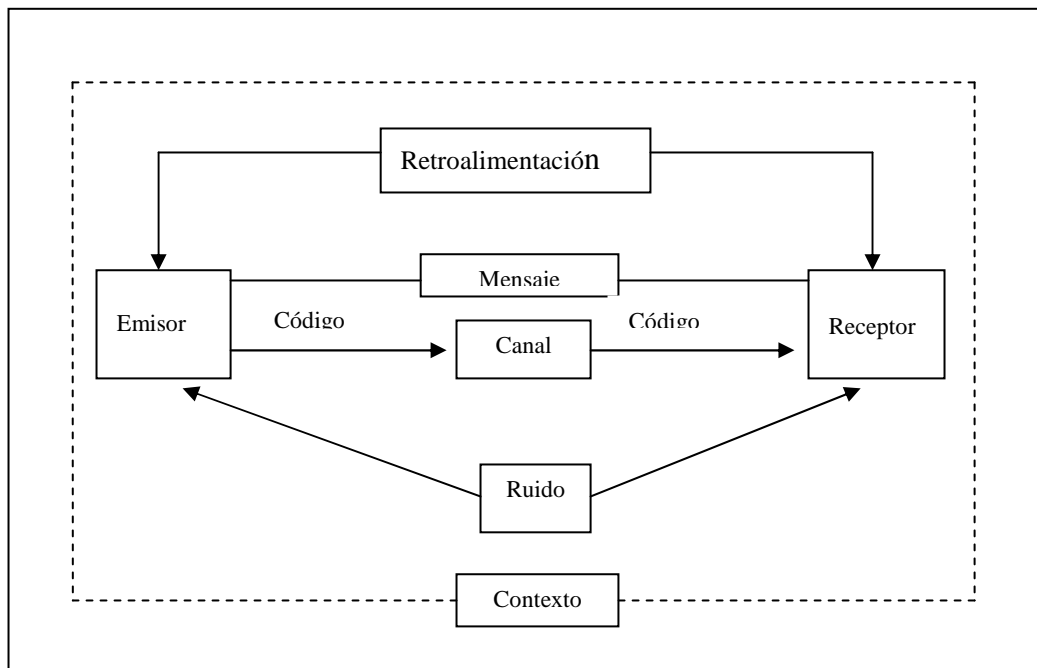


Figura 1. Esquema de los elementos del proceso de comunicación

Los elementos que forman parte de este proceso de comunicación dentro del ámbito de la organización son los siguientes:

1. El emisor. En el contexto de las organizaciones, el emisor sería cualquier individuo, dentro o fuera de la organización, que desea transmitir un pensamiento o idea a otro u otros. Podría ser un directivo, un administrativo, un cliente o cualquier persona que necesita transmitir una determinada información relacionada con algún aspecto del trabajo o la organización.

2. El mensaje. El mensaje según Gil & Barrasa (citado por Palací, 2005) evoca la creación de significados en receptor y le provee de información para interpretar la realidad y dirigir sus acciones de forma más segura, por lo que el mensaje se considera el objeto de la comunicación.

3. El canal. El canal es el medio a través del cual se produce la comunicación y se podría decir que constituye el soporte físico a través del cual viaja el mensaje. En una organización existen una gran variedad de canales y el emisor debe seleccionar el más adecuado para sus propósitos. Algunos de los canales más comunes son los siguientes: interacción cara a cara, teléfono, correo electrónico, cartas, fax y otros. Sin embargo, no todos los canales permiten transmitir la misma cantidad o calidad de información.

4. El receptor. Todo mensaje está dirigido a uno a varios destinatarios. El rol fundamental del destinatario o receptor es decodificar las señales recibida y atribuirles un significado. Por lo tanto, la comprensión del auténtico significado del mensaje dependerá de las características de la persona que lo interpreta, como su experiencia, el lugar que ocupa en la organización y la jerga que utiliza. Por lo tanto, si el emisor no tiene en cuenta las características del receptor la comunicación probablemente no será efectiva, ya que el mensaje puede ser malinterpretado.

5. El ruido. El ruido según Peiró (citado por Palací, 2005) hace referencia a la perturbación o interferencia que se introduce dentro del proceso de comunicación y altera los efectos que el emisor esperaba obtener a través de la transmisión del mensaje. En general el ruido es inversamente

proporcional a la fidelidad de la comunicación, es decir, si aumenta el ruido, disminuye la fidelidad y viceversa.

6. La retroalimentación. El último paso en el proceso de comunicación lo constituye la retroalimentación. De hecho, no se puede hablar de comunicación bidireccional si el receptor no tiene la posibilidad de dar una respuesta al emisor. Por lo tanto la retroalimentación completa el circuito de la comunicación, ya que permite al emisor verificar que el mensaje ha sido recibido y comprendido. De esta forma, el receptor original se convierte en emisor y el emisor que inició la comunicación en receptor.

7. El contexto. El contexto es el conjunto de condiciones en las que se desarrolla la comunicación, es decir, el espacio, el tiempo, el clima y la cultura de la organización. El emisor y el receptor deben formar parte del mismo contexto para que el mensaje sea comprendido de igual forma por ambos.

Por otro lado, el contexto también hace referencia al clima organizacional en el que se desarrolla la comunicación. De esta forma, si el clima es bueno la comunicación será abierta, amistosa y de apoyo. Por el contrario, si el clima de la organización es malo entonces la comunicación podría ser defensiva, cerrada y poco amistosa (Kreps, 1990).

Las redes de comunicación en la organización

Según Harris (citado por Palací, 2005) la circulación de la información en la organización se puede realizar de múltiples formas. La disposición de los canales por los que debe fluir la información hasta llegar a sus destinatarios conforman las redes de comunicación. Estas redes son sistemas de interacciones, formales o informales, que se usan dentro de la organización y entre organizaciones.

Las redes cumplen múltiples funciones dentro de la organización, permitiendo a sus miembros no sólo comunicarse, sino también relacionarse con diferentes grupos, obtener recursos para realizar su trabajo o aprender

de la experiencia de los demás. Por lo tanto, las redes permiten la realización de importantes tareas de la organización porque conectan a la gente.

Gil & Barrasa (citados por Palací, 2005) describen los diferentes tipos de redes considerando sus dos dimensiones fundamentales centralidad y formalización.

Redes centralizadas y descentralizadas

Las redes centralizadas son aquellas en las que una o varias personas controlan y distribuyen la comunicación. La red en rueda es la más centralizada, porque toda la comunicación fluye hacia uno de los miembros. Por el contrario, en las redes descentralizadas la comunicación fluye libremente entre sus miembros. De esta forma, la red de todos los canales es la más descentralizada, porque cualquier miembro es capaz de comunicarse con todos los demás.

Redes formales e informales

Las redes de comunicación formal son aquellas establecidas oficialmente por la organización, con el propósito de hacer llegar la información necesaria en el momento preciso y a la persona apropiada. Normalmente, estas redes están representadas por el organigrama y permiten coordinar eficazmente la realización de las tareas necesarias para conseguir los fines de la organización).

Para Peiró (citado por Palací, 2005) las redes de comunicación informal surgen espontáneamente en las relaciones sociales que se establecen entre los miembros para satisfacer la necesidad de comunicarse cuando no hay ningún canal formal disponible o si los que existen no son adecuados). Estas redes aumentan el interés y la satisfacción de los miembros, transmiten la información de una forma más rápida y permiten difundir sentimientos, actitudes y valores dentro de la organización.

Una de las características principales de las redes de comunicación informal es su capacidad para transmitir rumores. Esta transmisión no se

produce linealmente, sino en forma de parra o racimo, donde diferentes individuos, que hacen de enlaces, comunican rápidamente a través del boca a boca y de manera clandestina informaciones más o menos fieles del mensaje original (Bartoli, 1991).

Finalmente, es necesario subrayar que las redes de comunicación formal e informal tienen que complementarse para satisfacer tanto los objetivos de la organización como las necesidades de sus miembros.

Direcciones de la comunicación

Dentro de la organización la comunicación puede tomar diferentes sentidos: vertical ascendente, vertical descendente y horizontal. A continuación, se describen cada una de ellas.

La comunicación vertical descendente

En la comunicación vertical descendente la información fluye hacia abajo a través de la estructura jerárquica de la organización. Comúnmente, esta comunicación utiliza las líneas del organigrama para transmitir información, principalmente de carácter formal, referente a políticas y estrategias, que en cada nivel de la organización se irán transformando en directrices, procedimientos, tácticas, instrucciones.

Según Gómez & Mejía (citados por Palací, 2005) la comunicación hacia abajo permite a los miembros de la organización estar mejor informados, sentir que tienen más responsabilidades y participar en mejores condiciones en la toma de decisiones. Además, la difusión de la información permite adoptar estilos de liderazgo y configuraciones de trabajo más participativas, fomentar un mayor compromiso y crear mejores relaciones internas.

No obstante, un problema típico de la comunicación descendente es la relevancia de la información. De hecho, para Harris (citado por Palací, 2005) proporcionar más información no significa que las personas estén mejor informadas. La información debe ser útil para los miembros de la

organización. Por lo tanto, cuando la información tiene poca aplicación su comunicación resulta una pérdida de tiempo y un derroche de recursos.

En conclusión, la comunicación vertical descendente es un aspecto crucial para el buen funcionamiento de la organización. Sin embargo, resulta un error pensar simplemente que una mayor comunicación es una mejor comunicación.

La información debe ser objetiva, seleccionada y adecuada a las necesidades de cada miembro de la organización.

La comunicación vertical ascendente

La comunicación vertical ascendente es aquella que fluye hacia arriba a través de la estructura jerárquica de la organización. En general, esta comunicación proporciona retroalimentación a los niveles jerárquicos más altos, permite conocer las necesidades de los miembros de la organización y facilita información para tomar decisiones adecuadas.

La comunicación ascendente tiene, por tanto, un gran valor para la organización, porque permite recoger ideas y conocer los sentimientos de sus miembros.

Por lo que según Blanco (citado por Palací, 2005) este tipo de comunicación es la mejor manera y la más fiable de tomar el pulso a la organización, ya que es fiel reflejo de lo que piensa el empleado respecto a su trabajo y a la organización.

Este tipo de comunicación se encuentra con importantes barreras como son el poder y el estatus. En muchas organizaciones para Gómez & Mejía (citados por Palací, 2005) la comunicación vertical está muy delimitada y se considera, por ejemplo, un acto de deslealtad que un miembro se salte a su superior inmediato e informe de un problema directamente a la persona con más autoridad.

No obstante, el problema más importante de la comunicación ascendente según Puchol (citado por Palací, 2005) es el denominado riesgo en la comunicación. Este riesgo proviene de la situación de desigualdad y

dependencia en la relación entre el emisor y el receptor característica de este tipo de comunicación. De esta forma el subordinado corre un riesgo al informar honestamente a su superior, ya que la reacción de este último puede resultarle muy perjudicial. Por lo tanto, se tiende a restringir y filtrar la información que circula hacia arriba, ya que los miembros de la organización tienden a comunicar aquellos aspectos que probablemente provocarán una reacción favorable y ocultar otros que pudieran tener efectos nocivos para ellos mismos. Así mismo, esta reserva en la comunicación resulta todavía mayor en aquellas cuestiones más importantes, ya que las consecuencias para el subordinado pueden ser más negativas.

Conscientes de este problema las organizaciones intentan impulsar la comunicación ascendente a través de diferentes medios que garanticen el anonimato para obtener información veraz y, por tanto, no distorsionada. Uno de los medios más eficaces son las encuestas, donde a través de preguntas abiertas y/o cerradas se recoge, de forma anónima la opinión de los empleados sobre diferentes aspectos de la organización. Así mismo, los buzones de sugerencias constituyen un importante estímulo para que los miembros de la organización hagan propuestas para mejorar el funcionamiento de la misma.

La comunicación horizontal

Cuando la comunicación tiene lugar entre miembros del mismo grupo o que están en el mismo nivel jerárquico dentro de la organización, se describe como comunicación horizontal, lateral o cruzada.

Este tipo de comunicación se caracteriza principalmente por una gran riqueza, dado que los miembros de la organización se comunican con mayor sinceridad y libertad con sus iguales que con sus superiores. Asimismo, la rapidez es su otra característica esencial, ya que se evita la pérdida de tiempo que supone transmitir la información al mando superior para que luego baje al destinatario original. Por lo tanto, la dirección de la organización debe promover este tipo de comunicación, especialmente en situaciones

complejas donde se requiere la coordinación de tareas y diferentes habilidades para alcanzar los fines de la organización (Kreps, 1990).

A pesar de que la comunicación horizontal resulta esencial para la buena marcha de la organización, a menudo su utilización queda reducida al nivel informal. Las organizaciones especialmente aquellas muy burocratizadas, se oponen a la creación formal de flujos de comunicación horizontal, porque consideran que toda información debe ser filtrada por el escalafón superior correspondiente.

Por tanto, si se quiere que tanto los miembros de la organización como los diferentes departamentos unifiquen sus esfuerzos y no trabajen unos contra otros, se requiere de la comunicación horizontal. De esta forma la comunicación entre personas que ocupan puestos semejantes en diferentes departamentos permite desarrollar una identidad social compartida, es decir, una sensación común de nosotros, así como evitar la consideración del propio grupo como el epicentro de la organización.

Las organizaciones utilizan diferentes medios para fomentar la comunicación horizontal. Blanco (citado por Palací, 2005) recomienda especialmente crear una sección en la revista de la organización para que, de forma rotativa, cada departamento o grupo de trabajo informe al resto de sus sistemas de trabajo, productos o servicios. En la misma línea, se pueden utilizar sesiones informativas, seminarios de formación y equipos de trabajo como medios adecuados para establecer este tipo de comunicación.

Entrenamiento en habilidades sociales

El entrenamiento en habilidades sociales hace referencia a la aplicación clínica de un conjunto de estrategias y técnicas de intervención específicas encaminadas a ayudar a las personas a adquirir los repertorios conductuales y cognitivos necesarios para alcanzar un desempeño socialmente satisfactorio (Kelly, 1992).

Los ámbitos de aplicación del entrenamiento de habilidades sociales son amplios y bien definidos: en personas con deficiencias en la oposición y

aceptación asertiva, en personas con deficiencias en otras habilidades específicas como las conversacionales, en el tratamiento de la depresión bipolar no psicótica y en los problemas de autoestima.

El supuesto más importante del entrenamiento en habilidades sociales es que las conductas desadaptativas serán reemplazadas gradualmente por la adquisición, ejecución y reforzamiento de conductas sociales más adaptativas.

En algunos casos el entrenamiento en habilidades sociales ayuda a la persona a desarrollar repertorios conductuales más funcionales en el trato con individuos específicos en sus ambientes cotidianos tales como el hogar, el trabajo, los amigos y la pareja.

El entrenamiento en habilidades sociales se considera como uno de los principales métodos de contracondicionamiento que ayuda a incrementar en las personas la habilidad para conducirse de una manera socialmente apropiada.

El entrenamiento en habilidades sociales se basa en los principios conductuales de la terapia de conducta, que proporciona un marco útil para el análisis funcional del comportamiento social, con un conjunto de técnicas de probada eficacia y conocido rigor metodológico (Caballo, 1986).

También se han desarrollado técnicas a partir de los principios del aprendizaje social de Bandura (1979), que sustenta que las habilidades sociales se aprenden, y que en este proceso juega un papel fundamental la interacción entre factores intrínsecos de la persona y los factores ambientales.

Sus aplicaciones no sólo abarcan el ámbito clínico, sino también se ha visto su influencia en el área social y laboral, es decir, prácticamente en todo tipo de problemas y situaciones, de manera que resulta difícil encontrar algún grupo de diagnóstico para el que no resulte indicado (Caballo, 1986).

Es de resaltar que cada una de las habilidades entrenadas en el individuo bajo las técnicas del aprendizaje estructurado, logran consolidarse, aprenderse y mantenerse con el apoyo de un soporte externo y un refuerzo

del proceso, esto es, el comportamiento recientemente adquirido persiste si es reforzado y se elimina al ser ignorado o reprimido.

Aprendizaje estructurado en el entrenamiento de habilidades sociales

La meta del entrenamiento asertivo consiste en lograr que las personas adquieran una serie de repertorios conductuales importantes para lograr un desempeño y funcionamiento socialmente adecuado. Para lograr este propósito, el entrenamiento en habilidades sociales utiliza técnicas y metodologías específicas derivadas en lo fundamental de las teorías del aprendizaje.

Tal como lo señalan Madroñero & Rosero (1999) el procedimiento terapéutico más comúnmente utilizado en los programas de entrenamiento en habilidades sociales y también en otras modalidades de intervención se conoce como aprendizaje estructurado” (p. 47).

Según Goldstein (1983) el aprendizaje estructurado es una aproximación altamente exitosa, al entrenamiento de habilidades. Consta de cuatro componentes: modelado, juego de roles, retroalimentación y transferencia del entrenamiento, cada uno de los cuales está perfectamente establecido como procedimiento de cambio conductual.

El aprendizaje estructurado lo define Goldstein & Klein (1983), como “la enseñanza planeada y sistemática de las conductas específicas conscientemente requeridas por el sujeto, con el fin de lograr un funcionamiento satisfactorio durante el mayor tiempo posible en una amplia variedad de contextos interpersonales, positivos, negativos y neutros” (p. 66).

Su efectividad parece deberse a la forma sistemática, secuencial y mensurable en que se presenta, en la cual cada uno de los componentes en que se estructura, facilita el aprendizaje de las habilidades porque incluye las formas básicas de adquirir nuevos comportamientos en el ámbito social (Goldstein & Klein, 1983).

Técnicas del aprendizaje estructurado

Para el entrenamiento en habilidades sociales Goldstein y Klein (1983), utilizan cuatro técnicas que se derivan fundamentalmente de las teorías del aprendizaje.

Modelamiento

Es una técnica, que implica el uso de un modelo que sirve de base para la ejecución de una conducta. Las habilidades que se requieren que el sujeto aprenda se presentan en forma demostrativa por parte del encargado del manejo del taller o mediante el uso de técnicas audiovisuales y cintas magnetofónicas en las que se especifiquen las pautas del comportamiento a seguir (Goldstein & Klein, 1983).

El juego de roles y ensayo de la conducta

Se utiliza para una práctica de un comportamiento que se necesite efectuar en la vida diaria. Es la simulación de una situación en la cual se requiere el manejo de habilidades sociales, es la técnica perfecta para esquematizar un juego de roles en el que se toman los diferentes papeles de la vida diaria, los cuales se presentan para promover un comportamiento habilidoso. Es esta técnica es muy importante la participación activa individual, junto con el grupo de simulación, un evento que requiera la adopción y la ejecución de un nuevo repertorio comportamental (Goldstein & Klein, 1983).

La retroalimentación y reforzamiento social

En esta fase se brinda al adolescente instrucciones correctivas que le permitan seguir mejorando el uso de determinada habilidad. Es una fase de evaluación del ensayo conductual, en la que se dan las correcciones necesarias para el mejoramiento del entrenamiento social.

Esta técnica va en seguida del juego de roles y se debe tener en cuenta la inducción de incentivos que brinden al participante

retroalimentación en forma de una aprobación positiva o un reforzamiento social (Goldstein & Klein, 1983).

Transferencia del entrenamiento o generalización

El último componente del aprendizaje estructurado se refiere a la generalización a situaciones de la vida diaria de las conductas que se han aprendido hasta el momento en el entrenamiento.

Para la generalización se utiliza diversas técnicas como la asignación de tareas, el uso de utilería real o imaginaria y la repetición del juego de roles en escenarios que han sido bien aprendidos, la importancia de la transferencia del entrenamiento se ve reflejada en la modificación de la conducta aprendida en el ambiente natural (Goldstein & Klein, 1983).

Aprendizaje social en el entrenamiento de habilidades sociales

En el entrenamiento de habilidades sociales no solo se hace necesario hablar del aprendizaje estructurado por ser un procedimiento altamente eficiente para enseñar estas habilidades en la población que lo requiera, sino también abordar el aprendizaje social de Albert Bandura, cuyo método le da a la investigación bases científicas. Numerosos experimentos, han dado cuenta de cómo en animales y humanos se produce un proceso de aprendizaje a partir de la observación del comportamiento que es ejecutado por un modelo. Para Bandura (citado por Chance, 2001) una de las principales formas de adquisición de comportamientos sociales se produce a través de los modelos que el sujeto enfrenta los cuales facilitan el aprendizaje mediante la provisión de modelos de comportamientos que el sujeto puede imitar.

Este aprendizaje, que por supuesto es contextual, explicaría la exhibición o inhibición ante determinadas situaciones, de conductas asertivas, agresivas o pasivas (no asertivas) según los modelos. En relación a lo anterior, Bandura (citado por Chance, 2001) plantea que las conductas que las personas muestran son aprendidas por observación, sea deliberada

o inadvertidamente, a través de la influencia del ejemplo, observando las acciones de los otros, se forma en uno la idea de la manera como puede ejecutarse la conducta y, en ocasiones posteriores, la representación sirve de guía para la acción.

Este proceso de aprendizaje es dividido por Bandura (citado por Chance, 2001) en dos etapas o fases principales:

a) Fase de Adquisición

b) Fase de Ejecución

La fase de adquisición, es una fase de aprendizaje por observación, es decir, no resulta necesario para que se dé el aprendizaje, que el observador ejecute abiertamente la conducta que le es presentada por el modelo, tampoco resulta necesario que el sujeto reciba directamente algún tipo de refuerzo, así se plantea que gran parte del aprendizaje social ocurre por observación causal o directa de modelos de la vida real sin embargo, los estilos de conductas pueden ser transmitidos a través de imágenes y palabras lo mismo que a través de acciones. Los estudios comparados demuestran que, en realidad, los patrones de respuestas transmitidas, ya sea gráfica o verbalmente pueden ser aprendidas por observación casi tan bien como los presentados a través de demostraciones sociales.

Con relación al esfuerzo, es importante aclarar que Bandura (citado por Chance, 2001) introduce el término de refuerzo vicario o indirecto para explicar cómo la observación que hace el sujeto de las consecuencias que para el modelo tiene la conducta exhibida (reforzamiento positivo o consecuencia aversiva) puede influir en el cambio de conducta del mismo (observador) y que por lo tanto, en que se adopte o no dicho comportamiento la gente observa repetidamente las acciones de los demás y las ocasiones en que son recompensadas, pasadas por alto o castigadas. Los resultados observados influyen en la conducta casi de la misma manera que las consecuencias experimentadas directamente.

Lo anterior deja claro cómo los sujetos pueden beneficiarse tanto de los éxitos y errores de los demás, lo mismo que de los éxitos y errores que forman parte de su propia experiencia.

En la fase de ejecución, se observa la reproducción y empleo que el observador hace de la conducta observada. Según Bower & Hilgard (1989) el término imitación, fue sustituido por Bandura por el de modelaje o modelado y se define como el proceso de aprendizaje observacional en el cual el comportamiento de un individuo o grupo actúa como estímulo facilitador para la conducta de otra u otras personas que observan la ejecución del modelo.

Según Bandura (citado por Bower & Hilgard, 1989) los efectos del modelado sobre el comportamiento del observador pueden ir en las siguientes direcciones:

1. Adquisición de pautas de conductas nuevas.
2. Inhibir o desinhibir respuestas ya aprendidas. En este caso, los efectos inhibitorios o desinhibitorios que en relación con una conducta aprendida anteriormente por el sujeto, actúan a partir de la observación de las consecuencias que ha tenido la ejecución del modelo. Por ejemplo, un niño ha desarrollado una respuesta de temor ante los perros que puede desaparecer si observa a otros niños acariciando y jugando con perros, sin que se presenten consecuencias dañinas o molestas para los mismos.
3. Provocar respuestas del mismo tipo que las observadas en el modelo, en este caso los efectos facilitadores actúan a partir de la información que aporta la conducta del modelo lo cual facilita el incremento de conductas semejantes en el observador.

Según Bandura (citado por Bower & Hilgard, 1989)) para que estos efectos del modelado sean efectivos, resulta necesario que el observador:

1. Preste adecuada atención al comportamiento del modelo.
2. Recuerde las pautas de conductas que el modelo ha manifestado.
3. Tenga las habilidades necesarias para ejecutarlas.
4. Esté motivado para adoptar ese comportamiento.

Se conoce que resulta más fácil concentrar la atención con el empleo de modelos simbólicos (como los del cine o la tv) y cuando el observador está buscando información en cuanto a cómo debe comportarse en determinada situación.

Las pautas de conductas del modelo, son recordadas a través de la información (imágenes o representaciones verbales) que el observador almacena. Resulta necesario que el observador tenga las habilidades necesarias para reproducir el comportamiento del modelo (de lo contrario debe entrenarse hasta alcanzar ejecuciones similares o cercanas), así como la motivación necesaria (en función de las expectativas o conocimiento de las consecuencias de dicha conducta) para que el comportamiento en cuestión sea adoptado.

El conocimiento y manejo efectivo de estos efectos de modelado resultan de gran importancia para el desarrollo del entrenamiento asertivo, así como de cualquier programa de entrenamiento en otras habilidades sociales.

Por tanto, se hace necesario conocer las fases que constituyen la técnica del modelado basado de forma más o menos directa en las ideas de Bandura, las cuales son:

1. Información verbal sobre las habilidades entrenadas y sus objetivos.
2. Presentación de un modelo eficaz.
3. Práctica de la habilidad entrenada por parte del aprendiz en condiciones simuladas o reales.
4. Corrección y, en su caso, reforzamiento de esas habilidades por parte del entrenador.
5. Y mantenimiento y generalización de esa habilidad a nuevas situaciones.

Este proceso general de modelado, que, con pequeñas variantes, constituye el esquema básico de entrenamiento de habilidades sociales en todos los dominios se completa con otras técnicas adicionales útiles para desarrollar, con más profundidad, algunas de las fases del modelo

propuesto. Así, la fase (3) de práctica puede apoyarse en un role playing o proceso de adopción de roles, en el que el aprendiz debe comportarse como si estuviera en determinada situación. Puede usarse especialmente con el fin de que el aprendiz se ponga en el papel del otro (de su interlocutor potencial), invirtiendo los roles, de tal forma que al ponerse en el lugar de su interlocutor, conozca mejor su punto de vista y pueda enfrentarse a él mejor (Goldstein, 1983).

Igualmente el desarrollo de la fase (5) de generalización de lo aprendido suele implicar técnicas que van más allá del modelado, y en buena medida del aprendizaje asociativo, al implicar, mediante la discusión en grupos y la confrontación de perspectivas, el desarrollo de estrategias para afrontar situaciones nuevas.

Aunque algunos programas se limitan a entrenar ciertas rutinas sociales que deben luego ejercitarse de manera repetitiva, en otros muchos casos, las habilidades adquiridas deberán transferirse a nuevos contextos, a veces impredecibles en el momento de su adquisición, que requerirán del aprendiz una cierta comprensión y autocontrol sobre lo que está haciendo. Cuanto más diversas y variadas sean las situaciones a las que deban aplicarse las habilidades adquiridas, mayor será la necesidad de que el aprendiz adopte un planteamiento estratégico, que requiere un entrenamiento en problemas y no en simples ejercicios repetitivos. La transferencia de lo aprendido es mayor cuando hay una cierta conciencia de lo que se está haciendo y por qué se está haciendo (Goldstein, 1983).

Programa de entrenamiento de las habilidades sociales en grupo

La importancia del trabajo en grupo la menciona Triplet (citado por Farré, Laceras e Icasas, 1995), quien afirma que el rendimiento de una persona se ve siempre influenciado por la presencia de un tercero, comprobando así que las acciones se hacen más eficientes cuando se está acompañado que cuando se está solo y que la ejecución de una actividad

mejora con la presencia de otra persona quien evalúa y retroalimenta determinada situación.

Del mismo modo González (1999) menciona la importancia de establecer un trabajo terapéutico en grupo porque “se usa al contexto grupal para aumentar al máximo el desarrollo de habilidades interpersonales adaptativas” (p.64), las conductas expresadas en forma grupal se presentan de una forma más verídica, sirviendo el grupo como un contexto de apoyo el cual brinda retroalimentación y reforzamiento, para aprender y practicar las nuevas conductas.

El trabajo en grupo también resalta “efectos poderosos del modelamiento como un mecanismo de cambio conductual” (González, 1999, p. 64), generalmente este modelamiento proporciona más oportunidades para el aprendizaje o desaprendizaje porque se aproxima de una forma más realista a las experiencias sociales.

Además, el entrenamiento en habilidades sociales en grupo, posee ciertas ventajas sobre el entrenamiento individual. Entre algunas de las ventajas más importantes tenemos:

1. Las condiciones de grupo suministran un número amplio de modelos y conductas alternativas así como un variado número de personas para realizar los ejercicios.
2. Las condiciones de grupo favorecen la obtención de retroalimentación y reforzamiento social más variado.
3. ventajas en la generalización de los resultados.
4. Y por último un incremento en la motivación.

Entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación

Según Vicente Caballo (1986), la conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando

esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. Este autor clasifico las habilidades sociales en 6 grupos, así:

1. Primeras habilidades sociales. Escuchar, iniciar una conversación, mantener una conversación, formular una pregunta, dar las gracias, presentarse, presentarse a otras personas, hacer un cumplido

2. Habilidades sociales avanzadas. Pedir ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse, convencer a los demás.

3. Habilidades relacionadas con los sentimientos. Conocer los propios sentimientos, expresar los sentimientos, comprender los sentimientos de los demás, enfrentarse con el enfado del otro, expresar afecto, resolver el miedo, auto-recompensarse.

4. Habilidades alternativas a la agresión. Pedir permiso, compartir algo, ayudar a los demás, negociar, emplear el autocontrol, defender los propios derechos, responder a las bromas, evitar los problemas con los demás, no entrar en peleas.

5. Habilidades para hacer frente al estrés. Formular una queja, responder a una queja, demostrar deportividad después del juego, resolver la vergüenza, arreglárselas cuando le dejan de lado, defender a un amigo, responder a la persuasión, responder al fracaso, enfrentarse a los mensajes contradictorios, responder a una acusación, prepararse para una conversación difícil.

6. Habilidades de planificación. Tomar iniciativas, discernir sobre la causa de un problema, establecer un objetivo, recoger información, resolver los problemas según su importancia, tomar una decisión, concentrarse en una tarea.

Según Belalcazar & Delgado (1999) de la clasificación que hace Vicente Caballo en 1986, las habilidades sociales que más se relacionan con el proceso de comunicación y que son las más usuales dentro del proceso de la vida laboral puesto que forman parte de la naturaleza primaria de todos los cargos son:

Escuchar

Prestar atención a alguien que está hablando con una escucha empática que implique todos los sentidos, entendiendo y comprendiendo lo que dice y poniéndose en el lugar del otro.

Iniciar una conversación

Iniciar un dialogo o intercambio de ideas, como presentarse, saludar del modo habitual e introducir un tema de conversación o preguntar algo.

Mantener una conversación

Continuar y dar forma a un dialogo o intercambio de ideas, añadiendo puntos de vista, introduciendo un nuevo tema o retomando alguno que había sido previamente mencionado.

Pedir ayuda

Pedir asistencia cuando hay una dificultad de la manera más adecuada, libre de ansiedad y ruidos para que el mensaje sea claro y oportuno.

Expresar los sentimientos

Dar a conocer a otros sus sentimientos de forma clara y sin prejuicios o predisposiciones.

Comprender los sentimientos de los demás

Comprender el sentir de otras personas, con una actitud hacia el otro caracterizada por una aceptación sin juicios personales.

Enfrentarse con el enfado del otro

Afrontar y enfrentar los sentimientos de enojo de otros, con entendimiento y buen manejo, respondiendo de manera adecuada.

Enfrentarse a los mensajes contradictorios

Capacidad de explicar, concebir, ordenar o expresar de un modo personal el sentido de un mensaje que no tiene claridad.

Prepararse para una conversación difícil

Tomar una posición y actitud que favorezca el desarrollo de una situación o conversación difícil, evitando las tensiones, discusiones o enfrentamientos.

Estas habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación son evaluadas en la población objeto de estudio a través de una de las seis dimensiones del cuestionario elaborado para el diagnóstico de la organización y que corresponde a la dimensión competencias comunicativas, la cual se presenta en los resultados como una de las mayores falencias en la organización y que requiere mayor atención. Por lo cual se elabora el programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Enfoque

El presente estudio parte del enfoque cuantitativo empírico-analítico, el cual es técnico y se basa en la investigación explicativa; se ubica en el contexto de las ciencias exactas y naturales cuyo principio es la demostración bajo hipótesis de modelos cuantitativo, pretende explicar y predecir los hechos a partir de relaciones causa-efecto, buscando el conocimiento, la realidad y la objetividad, utiliza métodos cuantitativos y estadísticos, se basa en fenómenos observables susceptibles de medición, análisis matemáticos y control experimental.

Este enfoque trata de establecer la magnitud de asociación o relación entre variables. Al mismo tiempo permite la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra representativa de la población total

objeto de estudio, permitiendo que los datos obtenidos alcancen una mayor cobertura. (Agreda, 2004).

Tipo de estudio

El tipo de estudio de la investigación es explicativo, va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; está dirigido a responder a las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales.

Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández, Fernández & Baptista, 2003).

Diseño de investigación

La investigación es de tipo experimental, los diseños experimentales descritos por Campbell & Stanley (1963), son aquellos formulados para poner a prueba, de forma inequívoca, la existencia de relaciones causales entre una o más variables independientes y una o varias variables dependientes. Por lo tanto, este tipo de diseño se caracteriza por exigir un alto grado de control y manipulación por parte del investigador, tanto sobre las condiciones en las que se va a llevar a cabo el trabajo como sobre todas las variables implicadas.

Para garantizar el alto grado de control exigido por la metodología experimental, no basta con eliminar posibles variables extrañas, ni con manipular la variable independiente estudiada determinando, a priori, sus niveles, sino que la asignación de sujetos a dichos niveles ha de ser estrictamente aleatoria, recordando siempre incluir un grupo control que será asignado a la situación de no-tratamiento.

Sólo reuniendo todas estas características en el diseño de investigación, se puede asegurar que las modificaciones observadas en la variable dependiente (VD) son consecuencia exclusiva de los factores

causales considerados (VI) y no de otros elementos contaminadores (VC); logrando así un alto grado de validez interna (Campbell & Stanley, 1963).

Para el presente estudio se utilizará medición pretest-postest con grupo control, el cual es uno de los más utilizados en las investigaciones de psicología, garantiza un adecuado manejo de las variables extrañas como nivel educativo, cargo, edad y experiencia laboral, que puedan sesgar el estudio, el diseño controla todas las fuentes de invalidación interna, proponiendo una validez interna como externa adecuada para estudios en esta área (Hernández; Fernández & Baptista, 2003).

Los sujetos son asignados al azar a los grupos (R), se les administra simultáneamente la preprueba (O_1 y O_3), posteriormente el grupo uno (grupo experimental G_1) recibe el programa de entrenamiento (X) y al grupo dos (grupo control G_2) no se le aplica el tratamiento (-); finalmente se les administra de forma simultánea la postprueba (O_2 y O_4) (ver tabla 1).

Tabla 1. Diseño con preprueba – postprueba y grupo control (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

Grupos	Pre-test	Procedimiento	Post-test
Diferencia			
RG1	01	X	02
RG2	03	-	04

Este diseño permite ejercer un mayor control de las variables aumentando el índice de confiabilidad y validez interna del experimento debido a que la existencia de un grupo control (G_2) además del grupo experimental (G_1) permite realizar un análisis comparativo entre la postprueba de los dos grupos (O_2 y O_4) y entre la preprueba (O_1) y postprueba (O_2) del grupo experimental con lo cual se puede identificar si los resultados obtenidos se pueden atribuir a la aplicación del programa de entrenamiento (X). Además este modelo permite asignar aleatoriamente (R) los sujetos participantes a cada grupo, lo cual también es un factor que contribuye a

aumentar el índice de validez interna. (Hernández, Fernández & Baptista, 2003).

Variables

Variable dependiente

Habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación.

Variable independiente

Programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación.

Variables de control

Implican que los participantes sean personas que laboran en la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño con edades que oscilen entre los 25 y 55 años, de ambos sexos.

Hipótesis

Hipótesis empíricas

Hipótesis de trabajo

En el grupo experimental se presentará mayores puntuaciones en las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación que en el grupo control después de la aplicación del programa de entrenamiento.

Hipótesis nula

No se encontrarán diferencias significativas entre las puntuaciones de las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación de los grupos experimental y control después de la aplicación del programa de entrenamiento.

Hipótesis estadísticas

Hipótesis de trabajo

En el grupo experimental la media de las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, será mayor que en el grupo control después de la aplicación del programa de entrenamiento.

Hipótesis nula

No se encontrarán diferencias estadísticamente significativas entre las medias de las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación de los grupos experimental y control después de la aplicación del programa de entrenamiento.

Instrumento de medición

Como instrumento de medición se utilizó una escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, con opciones de respuesta tipo Likert elaborada y revisada psicométricamente por las investigadoras para este estudio (ver anexo 2), este instrumento fue empleado y aplicado antes y después del programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en los grupos control y experimental.

El instrumento consta de las siguientes sub-escalas (entre paréntesis se indica el número de ítems que comprende cada una):

E: Escuchar (6), evalúa la habilidad para prestar atención a alguien que está hablando con una escucha empática que implique todos los sentidos, entendiendo y comprendiendo lo que dice y poniéndose en el lugar del otro.

IC: Iniciar una conversación (7), evalúa la habilidad para Iniciar un dialogo o intercambio de ideas, como presentarse, saludar del modo habitual e introducir un tema de conversación o preguntar algo.

MC: Mantener una conversación (14), evalúa la habilidad para continuar y dar forma a un dialogo o intercambio de ideas, añadiendo puntos

de vista, introduciendo un nuevo tema o retomando alguno que había sido previamente mencionado.

PA: Pedir ayuda (6), evalúa la habilidad para pedir asistencia cuando hay una dificultad de la manera más adecuada, libre de ansiedad y ruidos para que el mensaje sea claro y oportuno.

ES: Expresión de sentimientos (6), evalúa la habilidad para dar a conocer a otros sus sentimientos de forma clara y sin prejuicios o predisposiciones.

CS: Comprensión de sentimientos (6), evalúa la habilidad para comprender el sentir de otras personas, con una actitud hacia el otro caracterizada por una aceptación sin juicios personales.

EE: Enfrentarse con el enfado del otro (6), evalúa la habilidad para afrontar y enfrentar los sentimientos de enojo de otros, con entendimiento y buen manejo, respondiendo de manera adecuada.

EM: Enfrentarse a mensajes contradictorios (4), evalúa la habilidad para explicar, concebir, ordenar o expresar de un modo personal el sentido de un mensaje que no tiene claridad.

PC: Preparación para una conversación difícil (5), evalúa la habilidad para tomar una posición y actitud que favorezca el desarrollo de una situación o conversación difícil, evitando las tensiones, discusiones o enfrentamientos.

Para obtener la validez de contenido y constructo del instrumento se utilizó la validación por jueces (ver anexo 1) y se aplicó una prueba piloto. Esta escala como lo presentan Hernández; Fernández & Baptista (2003), consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra.

Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones.

Para obtener la confiabilidad de la escala se hizo el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach a través del paquete estadístico SPSS 13.0.

Tabla 2. Coeficiente alfa de cronbach

	N	Varianza total de la escala (vt)	Sumatoria varianzas de los ítems (vi)	Alfa
Escala de habilidades sociales	60	1287,54	39,87	0.97

La tabla 2, muestra una alta confiabilidad de la escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación con un alfa cronbach de 0.97.

Participantes

Tras consultar la base de datos de la secretaría general de la Alcaldía Municipal de El Tambo – Nariño, se determinó que la población la constituyen un total de 147 personas, con edades que oscilan entre los 25 y 55 años, de ambos sexos y que laboran en las 40 oficinas que hacen parte de esta Alcaldía, de las cuales 51 son de nomina y 96 de contrato. Los participantes se seleccionaron de manera aleatoria estratificada eligiendo una persona de cada oficina, luego serán distribuidos aleatoriamente en grupo control y grupo experimental, cada grupo quedara conformado por 20 personas, ya que esta cantidad de participantes permite la aplicación de pruebas estadísticas.

Procedimiento

Para efectos de la investigación se hizo la selección de la muestra de manera aleatoria estratificada, se eligió aleatoriamente una persona de cada una de las 40 oficinas de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño para un total de 40 personas. Esta muestra se dividió en dos grupos, uno

experimental y uno de control a los cuales se asignaron los sujetos aleatoriamente de forma que cada grupo quedo compuesto por 20 personas con edades entre los 25 y 55 años y de ambos sexos.

Posteriormente se aplicó la escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación como pre-prueba de manera simultánea a los dos grupos, con lo cual se obtuvo información sobre las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación utilizadas por los sujetos objeto de estudio, con estos datos se realizó un proceso de análisis y sistematización de los resultados obtenidos.

Al grupo experimental se le aplicó el programa de entrenamiento en habilidades relacionadas con el proceso de comunicación (ver anexo 6) que consta de 18 sesiones que tendrán una duración de una hora cada una. El grupo de control estuvo ausente del tratamiento, sin embargo con este grupo se trabajó el mismo número de sesiones de manera simultánea en una temática diferente a la del programa de entrenamiento, se desarrolló con este grupo un taller de 18 sesiones encaminado a la administración del tiempo libre.

Una vez finalizado el proceso de entrenamiento se procedió a la aplicación post de la prueba a los dos grupos de forma simultánea y se llevo a cabo al día siguiente de finalizar la intervención.

Los resultados fueron sometidos a un análisis estadístico a través de la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis y del paquete estadístico SPSS 13.0, con lo cual se logró determinar que los resultados encontrados en el grupo experimental después del programa de entrenamiento presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a los resultados encontrados en el grupo control.

Una vez finalizado el proceso de investigación se aplicó el programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación a las personas que componen el grupo control teniendo en cuenta las consideraciones éticas que se establecen en el reglamento para investigaciones con seres humanos.

Fase 1. Validación del instrumento

Durante esta fase se llevó a cabo el proceso de validación por jueces, quienes se encargaron de evaluar aspectos como claridad, pertinencia y unidimensionalidad por medio de un formato, además se hizo la aplicación de la prueba piloto para evaluar la claridad de los ítems a un grupo de personas con características similares a la población objeto de estudio y finalmente se sacó la confiabilidad de la escala a través del cálculo del coeficiente alfa de cronbach.

Fase 2. Diseño del programa de entrenamiento

A partir de técnicas del aprendizaje estructurado, teoría del aprendizaje social de Bandura y datos anteriormente obtenidos en el diagnóstico previo a la investigación, se diseñó un programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, el cual se estructura con el objetivo de desarrollar y fortalecer habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación adecuadas, brindando estrategias que permitan mejorar la comunicación aportando de esta manera a las relaciones interpersonales, el ambiente laboral, el trabajo en equipo entre otras.

Fase 3. Selección de la muestra

La población con la que se desarrolló el proceso de investigación fueron las personas que laboran en la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño, de ambos sexos con edades que oscilan entre los 25 y 55 años. De esta población se seleccionó una muestra compuesta por 40 personas de la cual son escogidos de forma aleatoria 20 personas para conformar el grupo experimental y 20 personas para conformar el grupo de control.

Fase 4. Aplicación de la escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación Pre-prueba

Durante esta fase se realizó la aplicación de la escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación como Pre-prueba al grupo experimental y al grupo de control.

Fase 5. Aplicación del programa de entrenamiento

Se aplicó el programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación basado en técnicas del aprendizaje estructurado y la teoría del aprendizaje social de Bandura al grupo experimental mientras que en el grupo de control no se aplicó este tratamiento.

Fase 6. Aplicación de la escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación. Post-prueba

Se realizó la aplicación de la escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación al grupo experimental y al grupo control como post-prueba.

Fase 7. Análisis de resultados

En esta fase se procede a hacer un análisis estadístico de los resultados obtenidos, que permitan realizar comparaciones entre los grupos experimental y de control después de la aplicación del programa de entrenamiento. A través de la prueba de Kruskal-wallis y del paquete estadístico SPSS 13.0, se realizó un estudio comparativo entre las medias de las diferencias del grupo experimental y entre las medias de las diferencias del grupo control, con lo cual se logró determinar que los resultados encontrados en el grupo experimental después de la aplicación del programa de entrenamiento, presentan una diferencia estadísticamente significativa respecto a los resultados encontrados en el grupo control.



Figura 2. Esquema de las fases de la investigación

RESULTADOS

Selección de la muestra y asignación de los grupos experimental y de control

El proceso de selección de la muestra se realizó de una población total de 147 personas que laboran en la Alcaldía Municipal de El Tambo – Nariño.

A través de un muestreo aleatorio estratificado a fijación simple en el cual se seleccionó una persona de cada oficina de un total de 40, estableciéndose la muestra con 40 sujetos los cuales cumplen con las siguientes características, trabajadores de la alcaldía, de ambos sexos con edades que oscilan entre los 25 y 55 años con un promedio de edad 35 años.

Los sujetos que componen la muestra fueron asignados de forma aleatoria a los grupos experimental y de control, en cada grupo participaron 12 mujeres que representan el 60% y 8 hombres que representan el 40%, con un total de 20 participantes por cada uno de los grupos. Durante el proceso de intervención se presentó un índice de deserción del 3%.

Aplicación pre-prueba grupos experimental y de control

Durante el desarrollo de esta fase, se realizó la aplicación pre-test de la escala que mide habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, lo cual se hizo de manera simultánea en los grupos experimental y de control previamente seleccionados.

Esta aplicación se llevó a cabo el día 11 de enero de 2010 con un tiempo de duración estimado de una hora para cada grupo, dando inicio a las 10:00 am y finalizando a las 11:00 am.

El proceso se desarrolló con el fin de obtener información correspondiente al manejo de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación por parte de los trabajadores de la alcaldía, lo cual permitió adquirir datos que más adelante facilitarían la realización de un análisis comparativo que permitió la identificación de los efectos de la

aplicación del programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, diseñado para ejecutarlo en el grupo experimental de esta población.

Durante la aplicación pre-prueba, cada uno de los grupos (experimental y de control) se encontraba en salas diferentes, se les instruyó inicialmente en el por qué de la investigación aclarando los acuerdos asumidos a través del consentimiento informado, que tanto el alcalde como los trabajadores aceptaron y firmaron para la participación en la investigación se habló de los principales objetivos, de la escala a utilizar, el manejo de los resultados.

Se dio un espacio para la resolución de dudas e interrogantes de los participantes frente al proceso a desarrollar, una vez finalizada la fase de inducción, se entregó a cada participante un formato en el cual se encontraba la escala para medir habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación.

Se explicó la forma de diligenciar la escala de acuerdo a las opciones de respuesta y se enfatizó en la importancia de responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems, para lo cual contaron con 50 minutos a partir de la orden de iniciación, se garantizó que todos los participantes diligenciaran el formato de la manera más adecuada posible y de ser necesario se respondían inquietudes sobre los diferentes ítems que conforman la escala.

Procedimiento para análisis de resultados

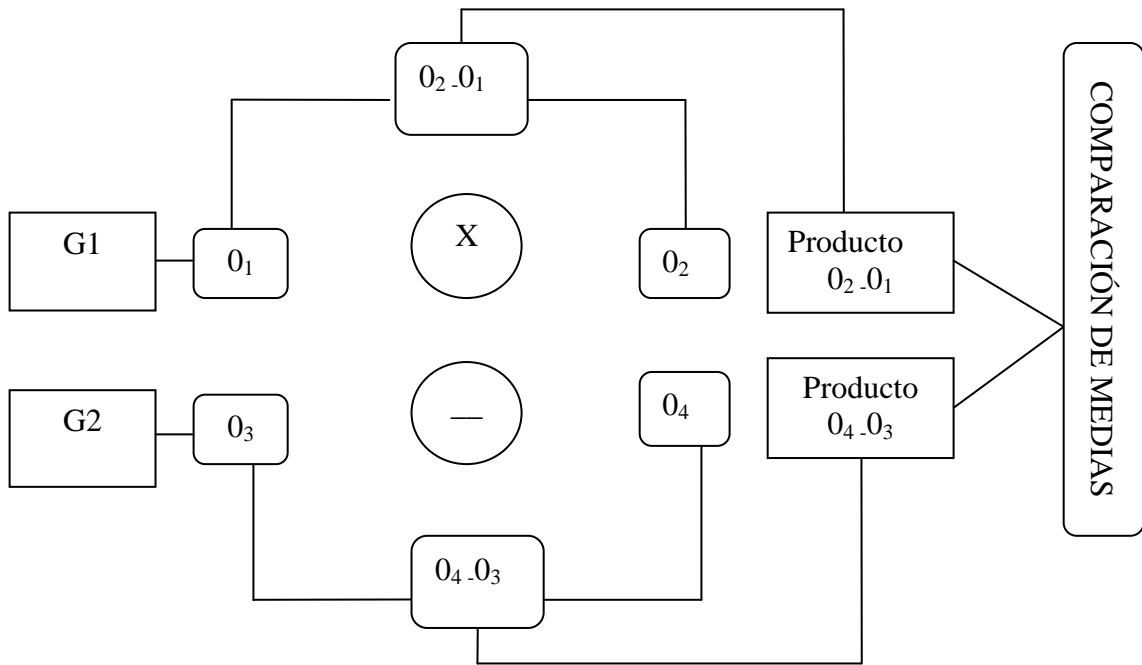


Figura 3. Procedimiento para análisis de resultados

La figura 3, muestra el grupo experimental (G1) al cual se le hace una medición pre-test (O_1), se le aplica el programa (X) y posteriormente se realiza una medición post-test (O_2). Al grupo control (G2) se le hace también una medición pre-test (O_3), no se le aplica el programa (-) y luego se realiza una medición post-test (O_4).

Teniendo en cuenta que la hipótesis de trabajo plantea que en el grupo experimental se presentará mayores puntuaciones en las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación que en el grupo control después de la aplicación del programa de entrenamiento.

Se procede a realizar la siguiente operación en los datos de las mediciones pretest-postest de los grupos control y experimental; a los datos obtenidos en la medición post-test se sustrae los datos obtenido en la medición pre-test y los datos obtenidos de estas diferencias se someten a

un análisis estadístico de comparación de medias para determinar si existen diferencias estadísticamente significativas.

En primer lugar se realiza la prueba de Kolmogorov-Smirnov para comprobar la normalidad, luego se efectúa la prueba de Levene para comprobar la homogeneidad. Se obtiene que las muestras no son normales ni homogéneas, por lo tanto se debe utilizar la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis.

Tabla 3. Prueba de Kolmogorov-Smirnov

Sub-Escalas	N	Parámetros Normales (a,b)		Diferencias Extremas			Z de Kolmogorov Smirnov	Sig. Asintót. (bilateral)
		Media	Desviación Típica	Absoluta	+	-		
E	40	2,60	3,241	,314	,314	-,211	1,985	,001
IC	40	3,13	4,189	,322	,322	-,228	2,038	,000
MC	40	6,05	7,359	,295	,295	-,205	1,863	,002
PA	40	2,25	3,095	,316	,316	-,234	2,001	,001
ES	40	3,05	3,769	,341	,341	-,209	2,156	,000
CS	40	2,25	2,853	,310	,310	-,215	1,959	,001
EE	40	2,33	3,149	,320	,320	-,230	2,023	,001
EM	40	1,88	2,377	,310	,310	-,215	1,960	,001
PC	40	2,45	2,961	,288	,288	-,204	1,820	,003
a. La distribución de contraste es la Normal								
b. Se han calculado a partir de los datos								

La tabla 3, muestra que los datos presentan un nivel de significancia menor que 0,05 ($p < 0,05$), lo que indica que se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Por lo tanto no se puede aplicar la prueba t de student porque no se cumple con la asunción de normalidad.

Tabla 4. Prueba de Levene

Sub-Escalas	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
Escuchar	46,092	1	38	,000
Iniciar una conversación	43,746	1	38	,000
Mantener una conversación	34,919	1	38	,000
Pedir ayuda	44,768	1	38	,000
Expresión de sentimientos	40,763	1	38	,000
Comprensión de sentimientos	77,896	1	38	,000
Enfrentar el enfado del otro	41,658	1	38	,000
Enfrentar mensajes contradictorios	26,465	1	38	,000
Preparación para una conversación difícil	27,239	1	38	,000

La tabla 4, muestra que los datos presentan un nivel de significancia menor que 0,05 ($p < 0,05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula de homogeneidad de varianzas. Por lo tanto no se puede aplicar la prueba t de student por que no se cumple con la asunción de homogeneidad.

Resultados de la aplicación pre-prueba y post-prueba en el grupo experimental

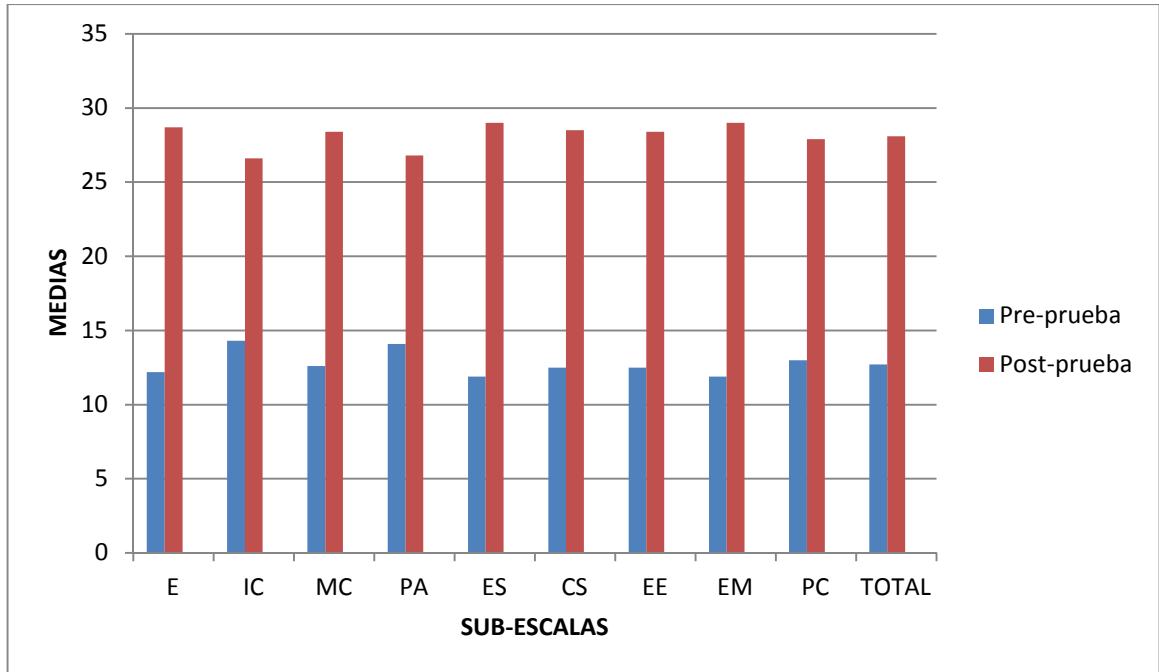


Figura 4. Diferencias de las medias por sub-escala y total entre las aplicaciones pre-prueba y post-prueba del grupo experimental

Como puede verse en la figura 4, los resultados obtenidos por el grupo experimental en la pre-prueba y la post-prueba muestran una diferencia significativa entre las puntuaciones iniciales y las posteriores a la aplicación del programa de entrenamiento en la mayoría de las sub-escalas y en el puntaje total de la escala, con un valor de p menor que 0,05 ($p < 0,05$), evidenciando un alto nivel de efectividad del tratamiento aplicado a este grupo.

Resultados de la aplicación pre-prueba y post-prueba en el grupo control

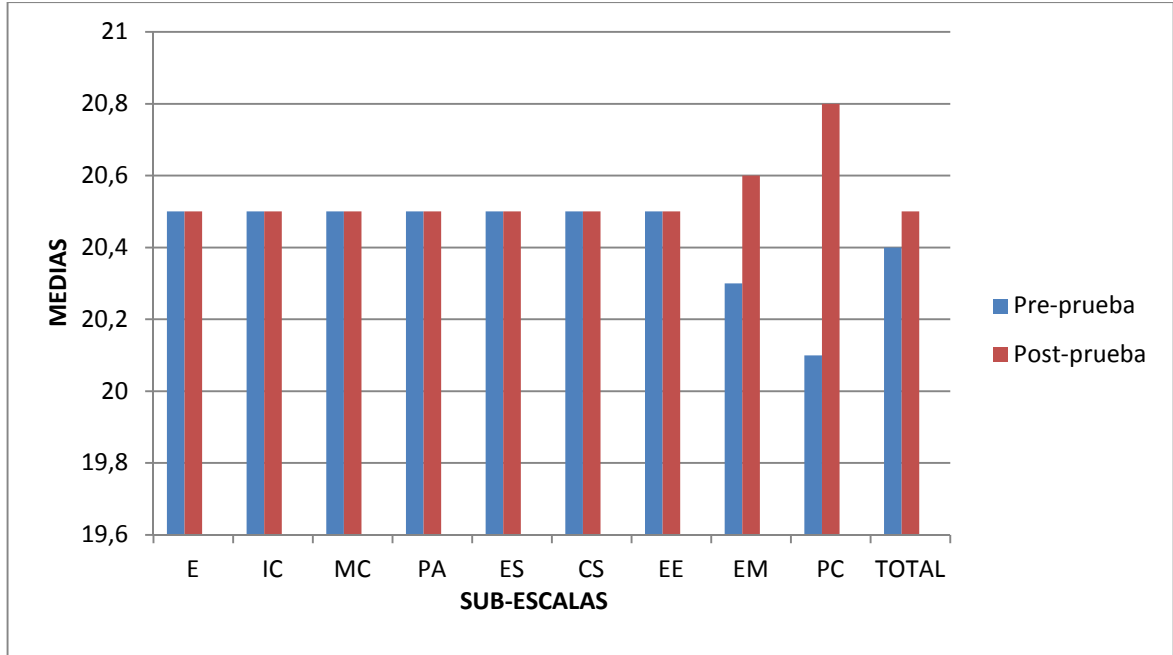


Figura 5. Diferencias de las medias por sub-escala y total entre las aplicaciones pre-prueba y post-prueba del grupo control

Como puede verse en la figura 5, los resultados obtenidos por el grupo de control en la pre-prueba y post-prueba no registran diferencias significativas entre las puntuaciones iniciales y las posteriores en la mayoría de las sub-escalas ni en el puntaje total de la escala, con un valor p mayor que 0,05 ($p > 0,05$) lo cual indica que el tratamiento alternativo (entrenamiento en manejo del tiempo libre) aplicado a este grupo no influyo de forma importante en la variación de los niveles en un incremento o disminución considerables.

Resultados de las medias de las diferencias de los grupos experimental y de control por sub-escalas aplicando Kruskal-Wallis

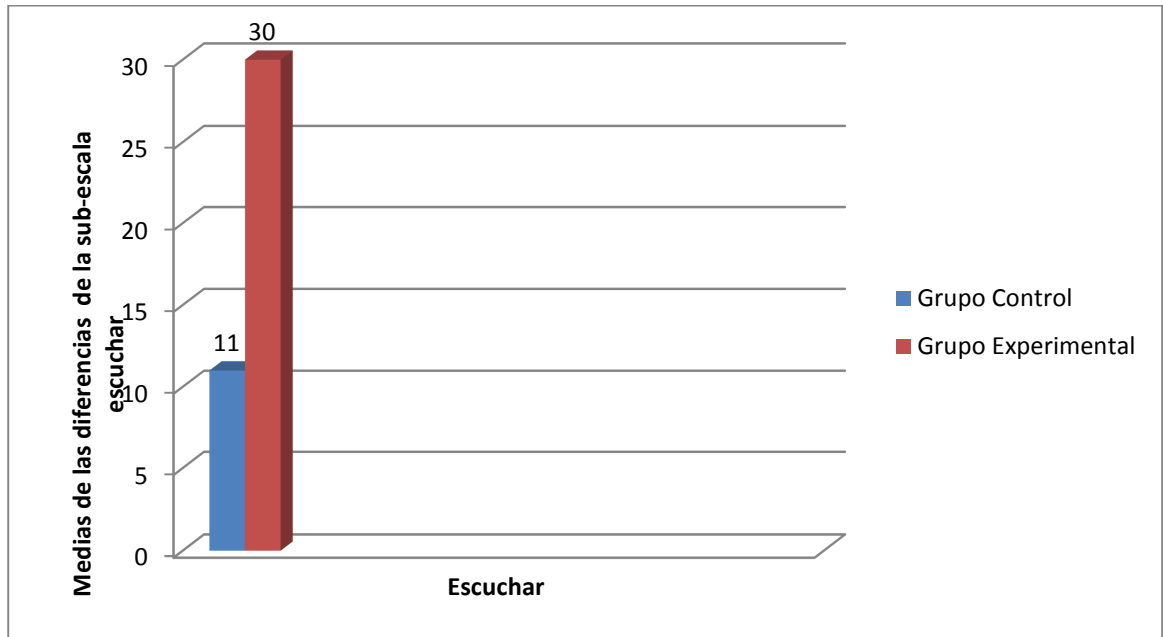


Figura 6. Medias de las diferencias de la sub-escala escuchar de los grupos experimental y de control

La figura 6, representa las medias de las diferencias de la sub-escala escuchar en los grupos experimental y de control. El grupo control arroja una media de 11 y el grupo experimental una media de 30. Utilizando la prueba de Kruskal-Wallis se hizo un análisis de las diferencias de la sub-escala escuchar en los grupos mencionados, encontrando diferencias estadísticamente significativas con un valor de p menor que 0,05 ($p < 0,05$).

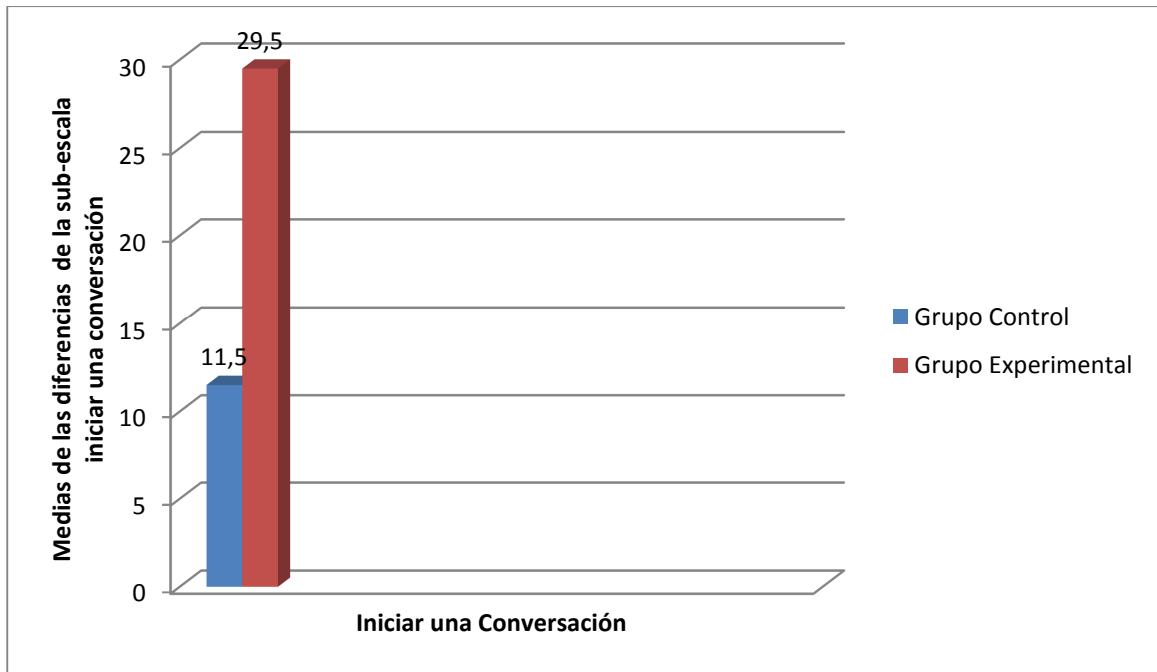


Figura 7. Medias de las diferencias de la sub-escala iniciar una conversación de los grupos experimental y de control

Como se observa en la figura 7, las medias de las diferencias de la de la sub-escala iniciar una conversación están separadas por 18 puntos, con una media de 11,50 en el grupo control y 29,50 en el grupo experimental. Mediante la aplicación de la prueba de Kruskal-Wallis se compararon las medias y se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas con un valor de p menor que 0,05 ($p < 0,05$).

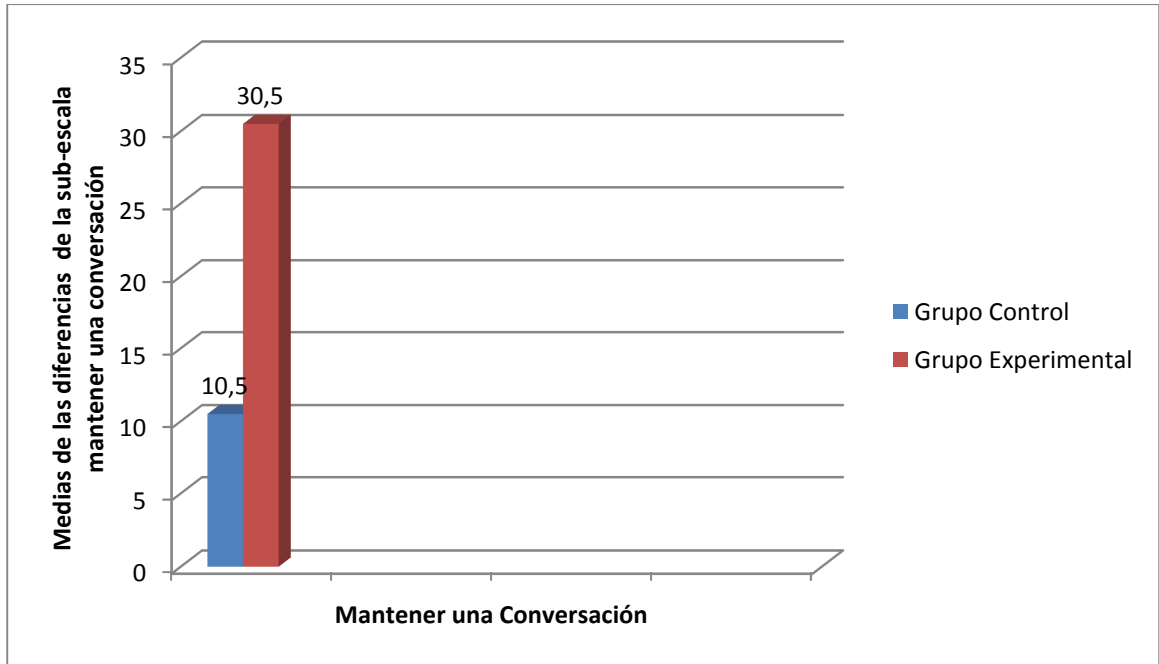


Figura 8. Medias de las diferencias de la sub-escala mantener una conversación de los grupos experimental y de control

La figura 8, muestra las medias de las diferencias de la sub-escala mantener una conversación en los grupos experimental y de control. La media para el grupo control es de 10,50 y para el grupo experimental es de 30,50. Mediante la aplicación de la prueba de Kruskal-Wallis se compararon las medias de los grupos y se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas con un valor de p menor que 0,05 ($p < 0,05$).

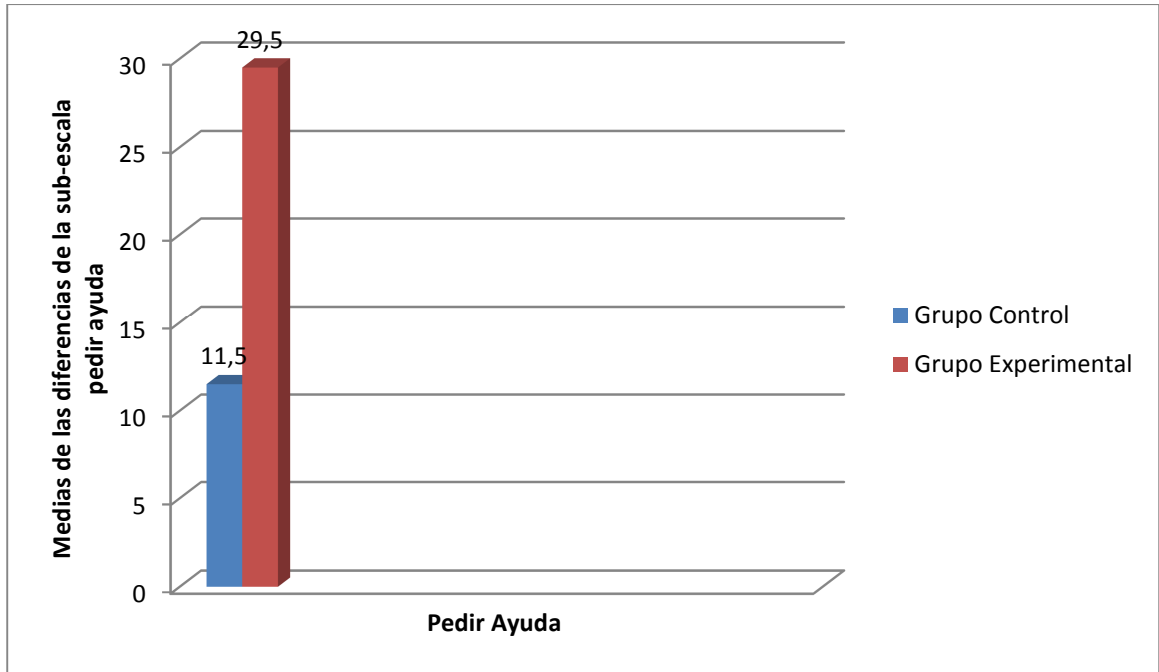


Figura 9. Medias de las diferencias de la sub-escala pedir ayuda de los grupos experimental y de control

En la figura 9, se representan las medias de las diferencias de la sub-escala pedir ayuda, en donde el grupo control tiene una media de 11,50 y el grupo experimental una media de 29,50. Igualmente que en los casos anteriores se recurre a la prueba estadística de Kruskal-Wallis para realizar la comparación de las medias de las diferencias de la sub-escala mencionada en los grupos, encontrando que existe diferencias estadísticamente significativas con un valor de p menor que 0,05 ($p < 0,05$).

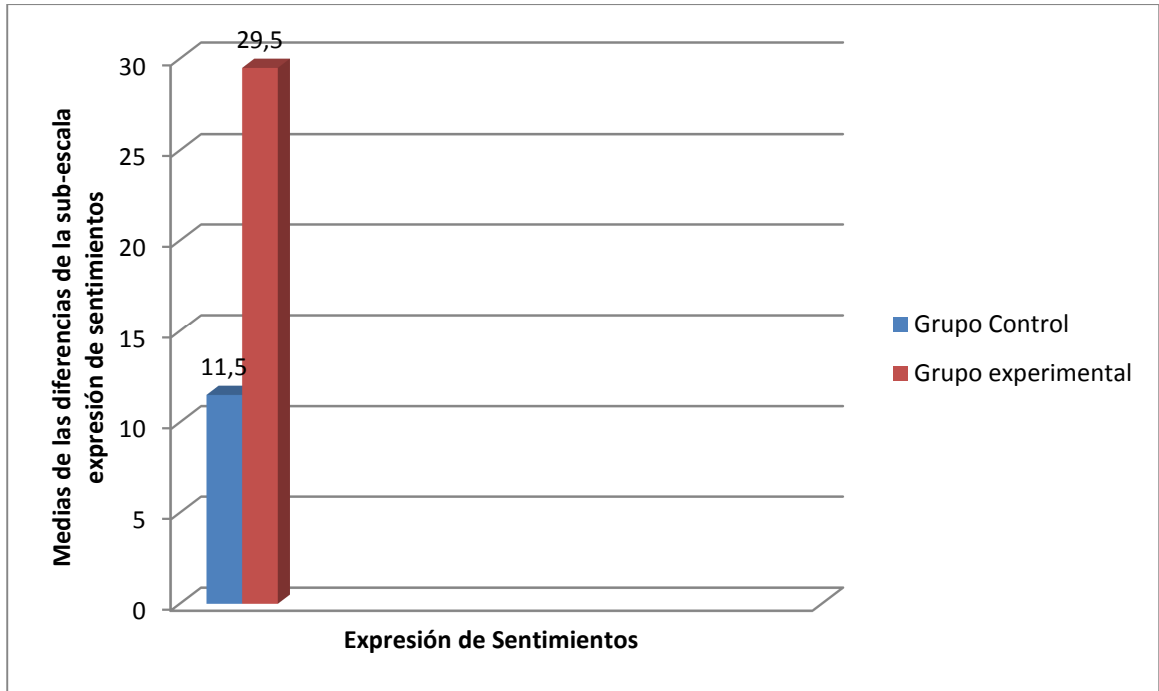


Figura 10. Medias de las diferencias de la sub-escala expresión de sentimientos de los grupos experimental y de control

La figura 10, representa las medias de las diferencias de la sub-escala expresión de sentimientos. En el grupo control se obtuvo una media de 11,50 y en el grupo experimental una media de 29,50. Se aplica la prueba estadística Kruskal-Wallis, con un valor de p menor que 0,05 ($p < 0,05$) para comparar las medias de las diferencias de esta sub-escala en los grupos mencionados, encontrando que existen diferencias estadísticamente significativas entre ellas.

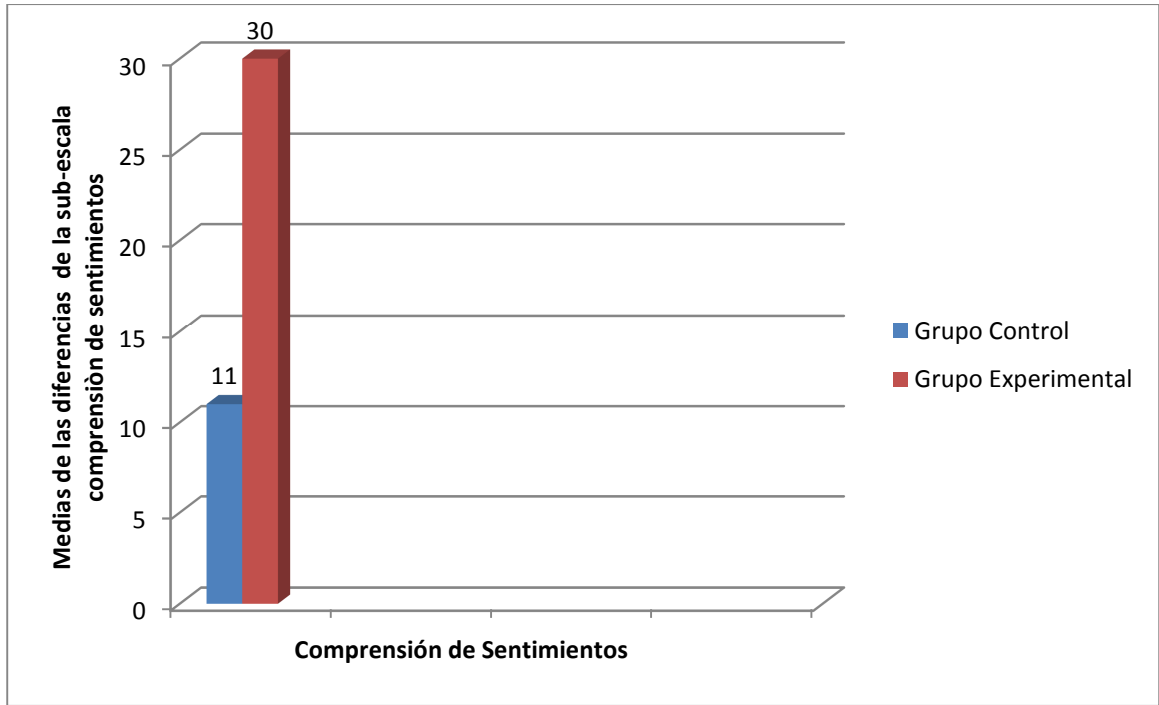


Figura 11. Medias de las diferencias de la sub-escala comprensión de sentimientos de los grupos experimental y de control

La figura 11, representa las medias de las diferencias de la sub-escala comprensión de sentimientos en los grupos experimental y de control. El grupo control arroja una media de 11 y el grupo experimental una media de 30. Se recurre a la prueba estadística de Kruskal-Wallis para realizar un análisis de las medias de las diferencias de esta sub-escala en los grupos mencionados, encontrando diferencias estadísticamente significativas con un valor de p menor que 0,05 ($p < 0,05$).

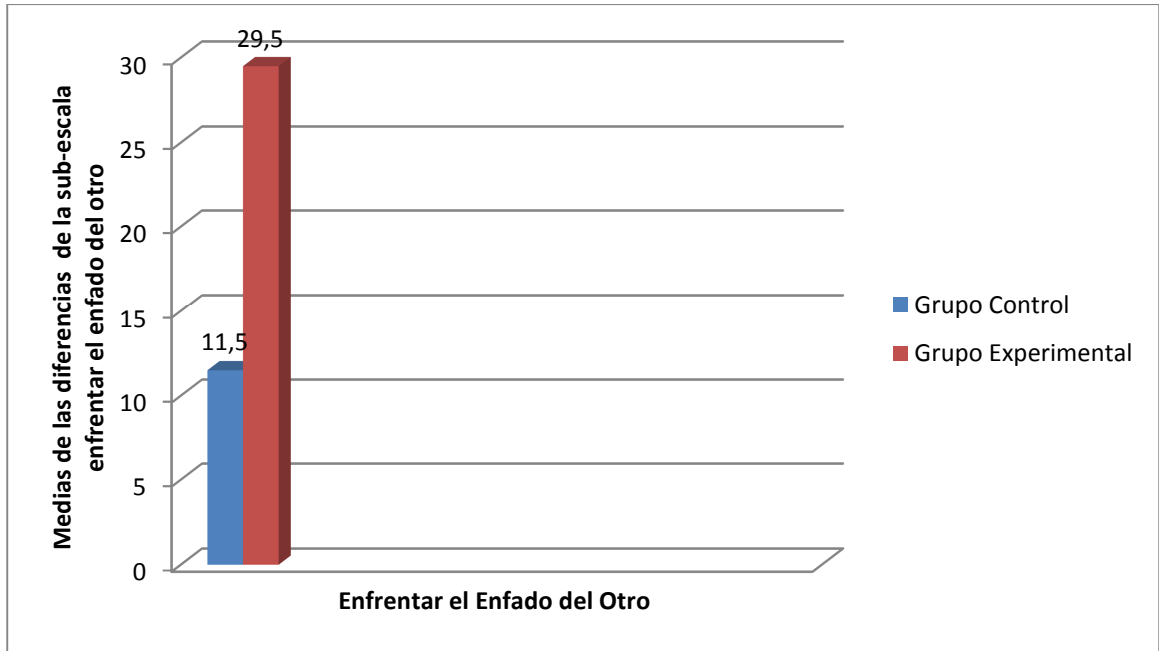


Figura 12. Medias de las diferencias de la sub-escala enfrentar el enfado del otro de los grupos experimental y de control

La figura 12, representa las medias de las diferencias de la sub-escala enfrentar el enfado del otro en los grupos experimental y de control. En el grupo control se obtiene una media de 11,50 y en el grupo experimental se obtiene una media de 29,50. Se recurre a la prueba estadística de Kruskal-Wallis para realizar un análisis de las medias de las diferencias de esta sub-escala en los dos grupos mencionados, encontrando diferencias estadísticamente significativas con un valor de p menor que 0,05 ($p < 0,05$).

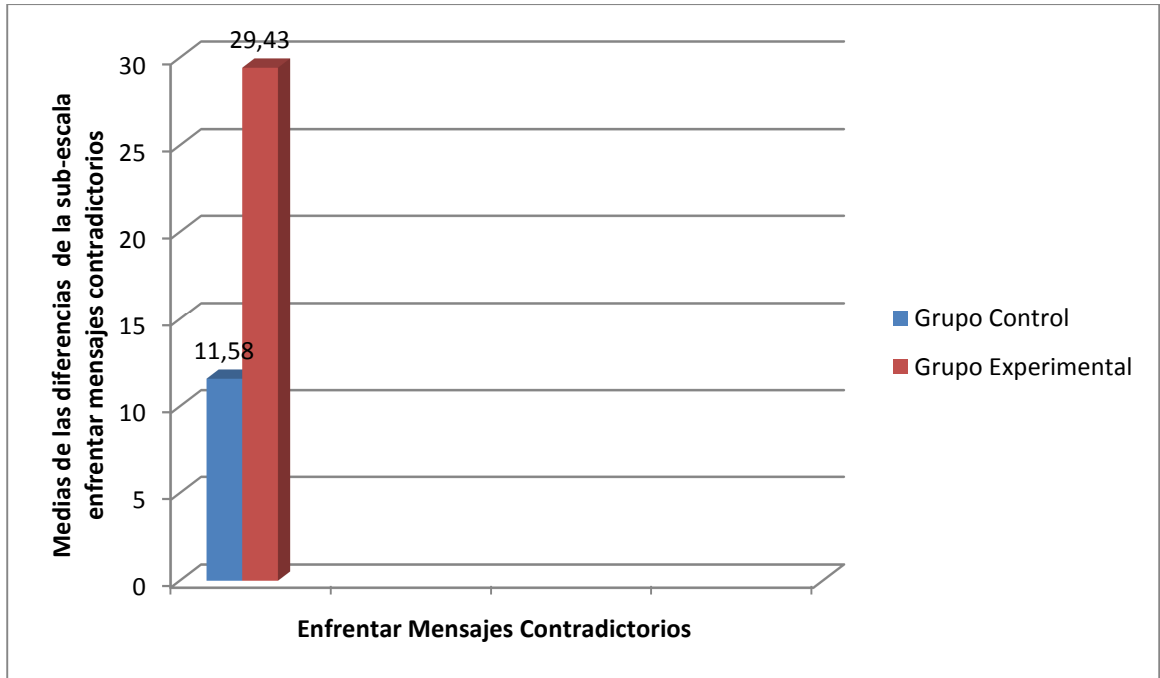


Figura 13. Medias de las diferencias de la sub-escala enfrentar mensajes contradictorios de los grupos experimental y de control

En la figura 13, se representa las medias de las diferencias de la sub-escala enfrentar mensajes contradictorios en los grupos experimental y de control. El grupo control tiene una media de 11,58 y el grupo experimental tiene una media de 29,43. De igual manera que en los casos anteriores se recurre a la prueba estadística de Kruskal-Wallis para realizar la comparación de las medias de las diferencias de dicha sub-escala en los grupos mencionados, encontrando que existen diferencias estadísticamente significativas con un valor de p menor que 0,05 ($p < 0,05$).

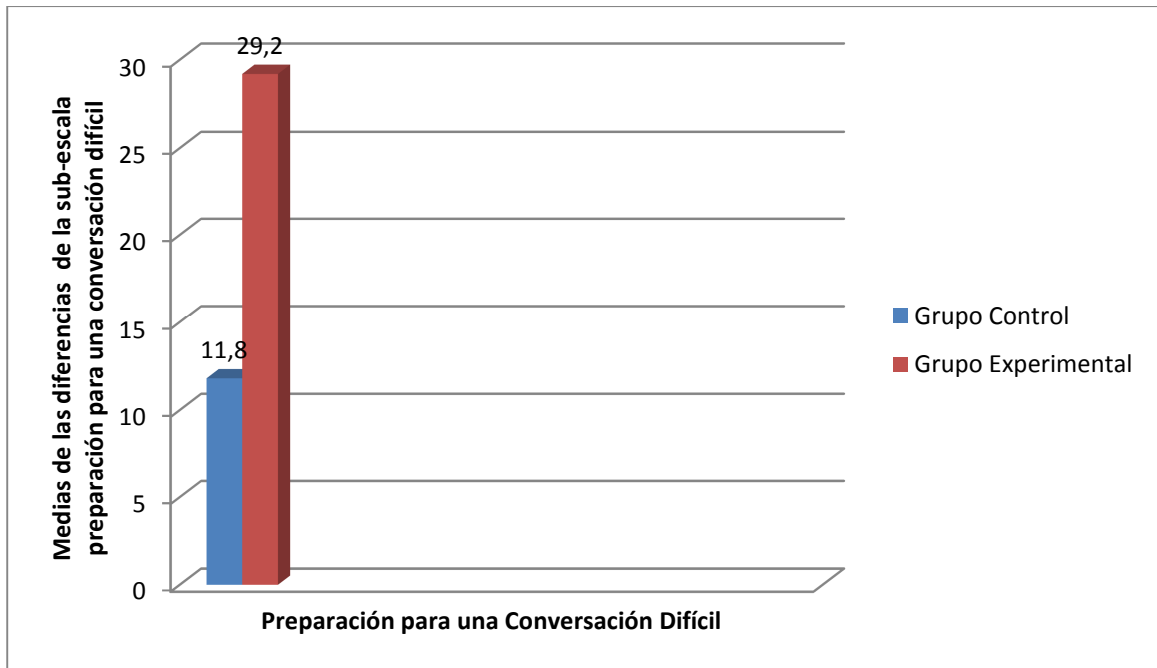


Figura 14. Medias de las diferencias de la sub-escala preparación para una conversación difícil de los grupos experimental y de control

En la figura 14, se muestra las medias de las diferencias de la sub-escala preparación para una conversación difícil de los grupos experimental y de control. La media del grupo control es de 11,80 y la media del grupo experimental es de 29,20. Mediante la aplicación de la prueba estadística de Kruskal-Wallis se compararon las medias y se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas con un valor de p menor que 0,05 ($p < 0,05$).

Resultado de las medias de las diferencias de los grupos experimental y de control de la escala aplicando Kruskal-Wallis

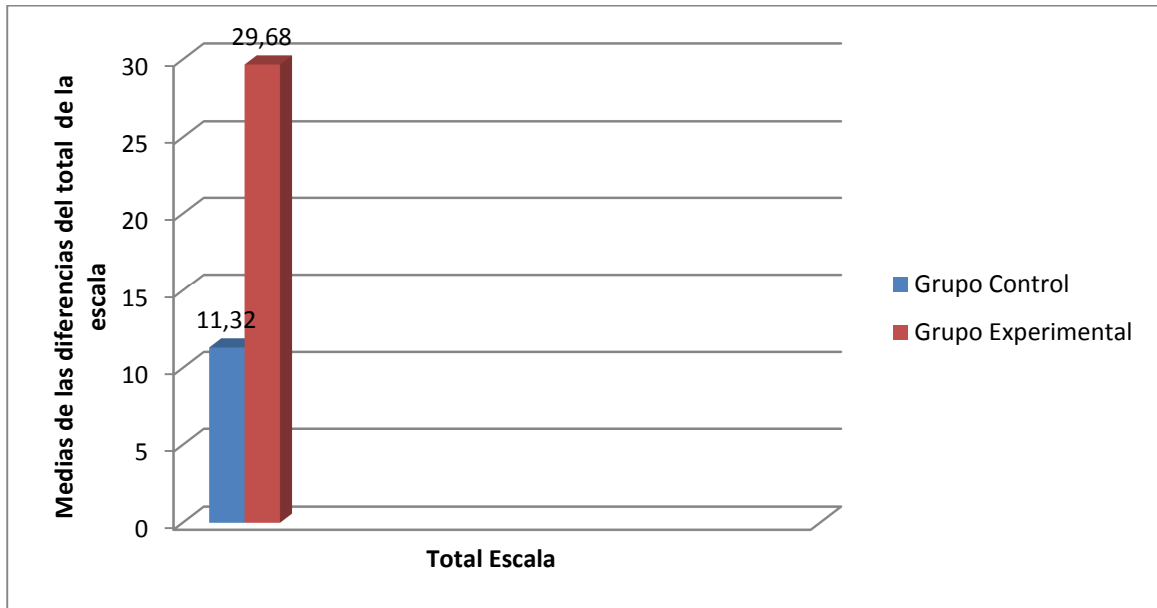


Figura 15. Medias de las diferencias de los grupos experimental y de control de la escala

Como se observa en la figura 15, las medias de las diferencias de los grupos experimental y de control de la escala total están separadas por 18,36 puntos, con una media de 11,32 en el grupo control y 29,68 en el grupo experimental. Mediante la aplicación de la prueba estadística de Kruskal-Wallis se compararon las medias y se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas con un valor de p menor que 0,05 ($p < 0,05$).

Tabla 5. Prueba de Kruskal-wallis

Sub-Escalas	Chi-cuadrado	gl	Sig.asintót.
Escuchar	30,956	1	,000
Iniciar una conversación	28,492	1	,000
Mantener una conversación	33,494	1	,000
Pedir ayuda	28,479	1	,000
Expresión de sentimientos	28,504	1	,000
Comprensión de sentimientos	30,967	1	,000
Enfrentar el enfado del otro	28,495	1	,000
Enfrentar mensajes contradictorios	27,353	1	,000
Preparación para una conversación difícil	24,963	1	,000
a. Prueba de Kruskal-wallis			
b. Variable de agrupación: GRUPO			

La tabla 5, muestra que los datos tienen un nivel de significancia menor de 0,05 ($p < 0,05$), lo que indica que la diferencia encontrada es estadísticamente significativa. Se concluye que la diferencia observada es real y no ocurrió por casualidad.

DISCUSIÓN

Una de las partes más importantes de la vida son las relaciones sociales. En cada una de las cosas que se hace hay un componente de relación que la determina en gran medida, ya sea facilitando o entorpeciendo la búsqueda de calidad de vida.

Raramente en la vida cotidiana se puede escapar de los efectos de las relaciones sociales, ya sea en el lugar de trabajo o de estudios, en los ratos de ocio o dentro de la familia. Una interacción placentera en cualquiera de estos ámbitos hace sentir bien, permitiendo desarrollar las tareas con mayor eficacia. Por el contrario, una baja competencia en las relaciones con los demás puede llevar al fracaso en un trabajo, los estudios o en la familia, ya que la forma como se reacciona a las conductas de los demás tiene siempre sus consecuencias.

Según Caballo (1986), la conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.

El entrenamiento en habilidades sociales se basa en los principios conductuales de la terapia de conducta, que proporciona un marco útil para el análisis funcional del comportamiento social, con un conjunto de técnicas de probada eficacia y conocido rigor metodológico.

También se han desarrollado técnicas a partir de los principios del aprendizaje social de Albert Bandura (1979), que sustenta que las habilidades sociales se aprenden, y que en este proceso juega un papel fundamental la interacción entre factores intrínsecos de la persona y los factores ambientales. Sus aplicaciones no sólo abarcan el ámbito clínico, sino también se ha visto su influencia en el área social y laboral, es decir, prácticamente en todo tipo de problemas y situaciones, de manera que

resulta difícil encontrar algún grupo de diagnóstico para el que no resulte indicado (Caballo, 1986).

Teniendo en cuenta lo anterior el diseño del programa de entrenamiento se estructuró a partir de la evaluación de necesidades identificadas en la población objeto de estudio correspondientes con la falta de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, el programa de entrenamiento incluyó elementos teóricos y metodológicos de acuerdo a los planteamientos del aprendizaje social de Bandura (1979) y el aprendizaje estructurado y sus técnicas de Goldstein & Klein (1983).

En cuanto al aprendizaje social, Bandura (1979) plantea que este aprendizaje está basado en una situación social en la que al menos participan dos personas: el modelo, que realiza una conducta determinada y el sujeto que realiza la observación de dicha conducta; esta observación determina el aprendizaje, a diferencia del aprendizaje por conocimiento, en el aprendizaje social el que aprende no recibe refuerzo, sino que este recae en todo caso en el modelo; aquí el que aprende lo hace por imitación de la conducta que recibe el refuerzo. Uno de los principios del aprendizaje social es la adquisición de respuestas nuevas mediante el aprendizaje observacional. Además, subraya el enfoque del aprendizaje social, ya que sostiene que la mayor parte del aprendizaje ocurre en contextos sociales y a través del modelamiento.

Así, de acuerdo con sus planteamientos, los seres humanos aprenden observando la conducta de un modelo o de quien cree que sabe cómo actuar (por imitación), pero además, este aprendizaje puede ocurrir como consecuencia de un reforzamiento: por medio del ensayo y error, con el reforzador que selecciona la conducta correcta. Bandura (1979), estudia el aprendizaje a través de la observación y del autocontrol y da una importancia relevante al papel que juegan los medios. También acepta que los humanos adquieren destrezas y conductas de modo operante e instrumental rechazando así que nuestro aprendizaje se realicen según el modelo conductista; pone de relieve como la observación y la imitación intervienen

factores cognitivos que ayuden al sujeto a decidir si lo observado se imita o no también mediante un modelo social significativo se adquiere una conducta que si empleado solamente el aprendizaje instrumental.

Menciona además, que el ser humano puede optar por un aprendizaje por modelamiento, puesto que observa aquellas conductas que pueden llevarlo a un aprendizaje rápido y sin errores. No obstante, también es importante mencionar que Bandura (1979) establecen una serie de condiciones para no afectarlo, entre ellas, el observador debe atender a modelos importantes, (influye si el modelo es o no reforzado durante la conducta) tener la capacidad para retener lo observado, para ejecutar las habilidades aprendidas y la motivación e incentivos para llevar a cabo la conducta. En definitiva el comportamiento depende del ambiente así como de los factores personales como: motivación, atención, retención y producción motora.

Por otra parte, el aprendizaje estructurado se define según Goldstein (1983) como “La enseñanza planeada y sistemática de las conductas específicas conscientemente requeridas por el individuo con el fin de lograr un funcionamiento efectivo y satisfactorio, durante el mayor tiempo posible, en una amplia variedad de contextos interpersonales, positivos, negativos y neutros. Los métodos específicos de enseñanza que componen el entrenamiento en habilidades sociales, reflejan en su conjunto la moderna teoría psicológica del aprendizaje social y los principios y procedimientos pedagógicos contemporáneos” (p.3).

El aprendizaje estructurado se compone de cuatro técnicas específicas: el modelamiento, el juego de roles o ensayo conductual, el reforzamiento social o retroalimentación y el entrenamiento para la transferencia. El modelamiento es el aprendizaje por imitación, los modelos presentan la secuencia clara de la conducta con el propósito de que el observador se familiarice con ella. El juego de roles, es la práctica conductual sistematizada de la habilidad observada en el modelamiento, su propósito es que el individuo entrenado domine el ejercicio. El reforzamiento social o

retroalimentación, se refiere a una evaluación realizada por el grupo al sujeto entrenado, donde se recogen críticas y sugerencias con el propósito de mejorar la ejecución conductual de la habilidad. El entrenamiento para la transferencia, intenta extender las habilidades adquiridas en el entrenamiento a la vida cotidiana.

Las cuatro técnicas abarcan todas las fases del entrenamiento de las habilidades sociales como lo menciona Roth (1986) “El ensamblaje de estas técnicas establece, en su conjunto, las condiciones más propicias para el aprendizaje: El modelamiento determina las condiciones en las que el comportamiento debe emitirse y el conjunto de las señales y eventos que lo enmarcan. El juego de roles constituye en sí mismo la emisión conductual, misma que se fortalecerá por acción del reforzamiento social (retroalimentación), para mantenerse óptimamente en el ambiente natural por influencia del procedimiento que favorece la transferencia” (p.67).

El aprendizaje estructurado es un paquete instruccional, en el cual se ha basado principalmente Goldstein (1983), para desarrollar habilidades eficaces en aquellos que no las poseen. Cuando se habla de habilidades eficaces se refiere a repertorios de comportamientos sociales que, cuando se utilizan en la interacción social, tienden a provocar reforzamiento positivo y, generalmente, dan como resultado consecuencias deseables.

Los elementos que constituyen el programa de entrenamiento permiten el mejoramiento de la habilidad de escuchar lo que permite mantener el interés y la atención de la otra parte mientras se le comunica algo, lo cual es la base para una comunicación efectiva.

Los trabajadores adquieren un repertorio comportamental básico para poder iniciar interacciones con otras personas como iniciar y mantener una conversación. Se desarrollan habilidades que permiten consolidar y regular las interacciones con otras personas como pedir ayuda, expresar los sentimientos, comprender los sentimientos de los demás, enfrentarse con el enfado del otro, enfrentar mensajes contradictorios y prepararse para una conversación difícil.

La adquisición de estas habilidades facilitan a la persona recursos que le permitan utilizar y manejar, de manera acertada y efectiva, sus habilidades comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve, lo que implica que en cualquier relación interpersonal que fluya comunicación adecuadamente, esta se convierte en una vía que potencia el desarrollo y el bienestar emocional y social de los implicados; se crea un clima de distensión y de cooperación.

De igual manera a través de las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación los trabajadores de la alcaldía puede conocer y tener una dirección común para saber hacia dónde se dirigen y lo que quieren lograr, posibilitando la armonización de energías y evitando el desperdicio de las mismas.

Mediante la puesta en marcha de las habilidades sociales comunicativas se está en condiciones de alinearse como equipo y desarrollar la capacidad para crear los resultados deseados colectivamente a través de generar en los miembros una visión compartida emanada del convencimiento que produce el conversar.

Finalmente el programa de entrenamiento permite la adquisición de habilidades sociales que contribuyen al mejoramiento de la comunicación, por lo tanto es posible afirmar que la complementariedad que se establece entre la psicología organizacional, el enfoque conductual, las estrategias del aprendizaje estructurado y como eje transversal la investigación psicológica, permite demostrar la efectividad del programa de entrenamiento en el incremento de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en los participantes del grupo experimental.

La realización del análisis comparativo entre los productos de las diferencias postprueba-preprueba en los grupos control y experimental incluyó la aplicación de la prueba no paramétrica K-S (Kolmogorov-Smirnov) para una muestra, encontrando que los datos presentan una probabilidad menor de 0,05 en su nivel de significancia ($p < 0,05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula de distribución normal. Se aplico también la prueba de

Levene, encontrando que los datos presentan una probabilidad menor que 0,05 en su nivel de significancia ($p < 0,00$), lo que implica que se rechaza la hipótesis nula de homogeneidad de varianzas. Al no cumplir con las asunciones de distribución normal y homogeneidad de varianzas necesarias para la aplicación de la prueba t de Student, se recurrió a la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis. En la aplicación de esta prueba a los productos de las diferencias postprueba-preprueba de los grupos control y experimental del total de la escala, se obtuvo una media de 29,68 para el grupo experimental lo cual muestra una diferencia significativa en referencia a la media de 11,32 que se obtuvo del grupo control.

Por otra parte, para dar respuesta a la pregunta de investigación acerca de cuáles son los efectos del programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, se mencionará que tras la aplicación de la prueba de Kruskal-Wallis se observó que las medias de las diferencias de cada sub-escala del grupo experimental aumentaron en relación a las medias de las diferencias del grupo control tras la aplicación del programa de entrenamiento, encontrando cambios significativos en cada una ellas. La sub-escala MC (Mantener una conversación) con un incremento de 20, ésta sub-escala evalúa la habilidad para continuar y dar forma a un dialogo o intercambio de ideas, añadiendo puntos de vista, introduciendo un nuevo tema o retomando alguno que había sido previamente mencionado.

la sub-escala E (Escuchar) con un incremento de 19, ésta sub-escala evalúa la habilidad para prestar atención a alguien que está hablando con una escucha empática que implique todos los sentidos, entendiendo y comprendiendo lo que dice y poniéndose en el lugar del otro y la sub-escala CS (Comprensión de sentimientos) con un incremento de 19, evalúa la habilidad para comprender el sentir de otras personas, con una actitud hacia el otro caracterizada por una aceptación sin juicios personales; la sub-escala IC (Iniciar una conversación) con un incremento de 18, evalúa la habilidad para iniciar un dialogo o intercambio de ideas, como presentarse, saludar del

modo habitual e introducir un tema de conversación o preguntar algo; la sub-escala PD (Pedir ayuda) con un incremento de 18, evalúa la habilidad para pedir asistencia cuando hay una dificultad de la manera más adecuada, libre de ansiedad y ruidos para que el mensaje sea claro y oportuno; la sub-escala ES (Expresión de sentimientos) con un incremento de 18, evalúa la habilidad para dar a conocer a otros sus sentimientos de forma clara y sin prejuicios o predisposiciones; la sub-escala EE (Enfrentar el enfado del otro) con un incremento de 18, evalúa la habilidad para afrontar y enfrentar los sentimientos de enojo de otros, con entendimiento y buen manejo, respondiendo de manera adecuada; la sub-escala EM (Enfrentar mensajes contradictorios) con un incremento de 17,85, evalúa la capacidad de explicar, concebir, ordenar o expresar de un modo personal el sentido de un mensaje que no tiene claridad con y finalmente la sub-escala EC (Enfrentarse a una conversación difícil) que evalúa habilidad para tomar una posición y actitud que favorezca el desarrollo de una situación o conversación difícil, evitando las tensiones, discusiones o enfrentamientos con un incremento de 17,4. Mediante la aplicación de la prueba de contraste no paramétrico de Kruskal-Wallis se encontró que el nivel de significancia es menor que 0,05 ($p < 0,05$) para cada una de las sub-escala, es decir que hay una gran evidencia estadística en contra de que los resultados obtenidos en cada sub-escala en los grupos control y experimental sean similares, concluyendo que la diferencia observada es real y no ocurrió por casualidad o se debe al azar, en este caso se le atribuye al programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación evidenciando la eficacia del programa.

Los resultados obtenidos en este estudio permiten afirmar que la hipótesis de trabajo planteada se ha comprobado, es decir que el grupo experimental presentó puntuaciones mayores en la escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación después de la aplicación del programa de entrenamiento con respecto al grupo control. En consecuencia el programa de entrenamiento efectivamente logra sus

propósitos; por lo tanto, afirmamos que comparando ambos grupos control y experimental, la diferencia obtenida es estadísticamente significativa. En otras palabras, se pueden generalizar a la población de la cual fueron extraídas las muestras. Se puede afirmar que el programa de entrenamiento aplicado a los participantes del grupo experimental de la muestra de estudio, es efectivo en el incremento de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación.

Podría pensarse que su efectividad se debe al método utilizado, ya que estas habilidades fueron entrenadas mediante las técnicas del aprendizaje estructurado como son modelamiento, juego de roles, retroalimentación y generalización, lo cual es coherente con la teoría ya que según Goldstein (1983) el aprendizaje estructurado es una aproximación altamente exitosa, al entrenamiento de habilidades. Consta de cuatro componentes: modelado, juego de roles, retroalimentación y transferencia del entrenamiento, cada uno de los cuales está perfectamente establecido como procedimiento de cambio conductual.

Su efectividad parece deberse a la forma sistemática, secuencial y mensurable en que se presenta, en la cual cada uno de los componentes en que se estructura, facilita el aprendizaje de las habilidades porque incluye las formas básicas de adquirir nuevos comportamientos en el ámbito social (Goldstein & Klein, 1983). Además, teniendo en cuenta que la forma más simple del aprendizaje social es posiblemente la adquisición de habilidades sociales y que un aprendizaje por ensayo y error o incluso mediante un acercamiento progresivo por moldeamiento difícilmente aseguraría la aparición de conductas socialmente adecuadas. Cuando se trata de conductas mínimamente complejas o elaboradas, como señala Bandura (1979), el reforzamiento constituye un medio eficiente para regular las conductas que ya se han aprendido, pero es relativamente ineficaz para crearlas. No se puede reforzar una conducta que no se sabe ejecutar.

Siguiendo con lo expuesto por Bandura (1979) quien considera que el aprendizaje por observación, o modelado, es una forma más eficaz de

adquirir conductas sociales nuevas, en el programa de entrenamiento se llevó a cabo la técnica del modelado teniendo en cuenta el ajuste entre los procesos que debe poner en marcha el participante (atención, memoria, competencia motora o verbal), los resultados buscados (la conducta modelo) y las condiciones del aprendizaje (consecuencias, cantidad de práctica) ya que en concreto como lo afirma Riviére (citado por Coll, Palacios & Marchesi, 1996) la eficacia del modelado será mayor cuando las conductas que deban imitarse sean simples o fáciles de reproducir teniendo en cuenta los conocimientos y competencias previas, del aprendiz, sean debidamente atendidas por el aprendiz y recompensadas en el modelo, que a su vez debe resultar atractivo para el aprendiz, aspectos que fueron puestos en práctica en el programa aportando en la firmeza del programa.

Es de resaltar que la efectividad del programa de entrenamiento puede deberse también al entrenamiento grupal, que es una de las técnicas más convenientes para integrar al individuo a su medio, ya que las condiciones de grupo suministran un número amplio de modelos y conductas alternativas así como un variado número de personas para realizar los ejercicios, favorecen la obtención de retroalimentación y reforzamiento social más variado, crea ventajas en la generalización de los resultados y propicia un incremento en la motivación y como lo señala González (1999) “se usa al contexto grupal para aumentar al máximo el desarrollo de habilidades interpersonales adaptativas” (p.64), las conductas expresadas en forma grupal se presentan de una forma más verídica, sirviendo el grupo como un contexto de apoyo el cual brinda retroalimentación y reforzamiento, para aprender y practicar las nuevas conductas. El trabajo en grupo también resalta “efectos poderosos del modelamiento como un mecanismo de cambio conductual” (González, 1999, p. 64), generalmente este modelamiento proporciona más oportunidades para el aprendizaje o desaprendizaje porque se aproxima de una forma más realista a las experiencias sociales.

Es primordial enfatizar que debido a la efectividad del programa de entrenamiento en el grupo experimental y teniendo en cuenta el

cumplimiento de las normas éticas establecidas en la Ley 1090 de 2006 que reglamenta el ejercicio de la profesión del psicólogo y mediante la cual se decretan los códigos Deontológico y Bioético estipulados por el congreso de Colombia y la resolución 8430 de 1993 mediante la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud, se realizó la aplicación del programa de intervención con los participantes que conformaron el grupo control, una vez finalizó el proceso investigativo del presente estudio. Finalmente, se debe señalar que los objetivos del presente estudio nombrados a continuación:

Establecer los efectos del programa de entrenamiento en las primeras habilidades sociales como escuchar, iniciar y mantener una conversación.

Determinar los efectos del programa en las habilidades sociales avanzadas como pedir ayuda.

Identificar los efectos del programa en las habilidades relacionadas con los sentimientos como expresar sentimientos, entender los sentimientos de los demás y enfrentarse con el enfado del otro.

Y por último, establecer los efectos del programa en las habilidades para hacer frente al estrés como enfrentarse a los mensajes contradictorios y prepararse para una conversación difícil, se han cumplido en la medida en que se logró establecer que el programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación tiene efectos referentes al incremento en habilidades sociales como escuchar, iniciar una conversación, mantener una conversación, pedir ayuda, expresar sentimientos, entender los sentimientos de los demás, enfrentarse con el enfado del otro, enfrentarse a los mensajes contradictorios y prepararse para una conversación difícil.

Por lo tanto, los hallazgos encontrados contribuyen al conocimiento científico sobre entrenamiento de habilidades sociales comunicativas en el ámbito laboral, el mismo que servirá de base para investigaciones posteriores.

CONCLUSIONES

La aplicación del programa de entrenamiento mejora significativamente las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación.

Los participantes del grupo experimental incrementaron sus puntajes promedio de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en comparación con el grupo control después de la aplicación del programa de entrenamiento.

Se corrobora la hipótesis de trabajo que plantea que el grupo experimental presentará puntuaciones mayores en las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación después de la aplicación del programa de entrenamiento con respecto al grupo control.

La efectividad del programa de entrenamiento se comprueba a partir de la aplicación de la prueba de contraste no paramétrico de Kruskal-Wallis que demuestra que el nivel de significancia es menor que 0,05 para cada una de las sub-escalas ($p < 0,05$), lo que implica que la diferencia observada no ocurrió por casualidad o por azar, sino que se le atribuye al programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación.

La efectividad del programa se puede atribuir al método utilizado ya que el aprendizaje estructurado es una aproximación altamente exitosa al entrenamiento en habilidades. Su firmeza parece deberse a la forma sistemática, secuencial y mensurable en que se presenta facilitando el aprendizaje de las habilidades ya que incluye las formas básicas de adquirir nuevos comportamientos en el ámbito social.

El entrenamiento grupal es una de las técnicas más convenientes para integrar al individuo a su medio, ya que las condiciones de grupo suministran un número amplio de modelos, conductas alternativas, un variado número de personas para realizar los ejercicios, favorece la obtención de reforzamiento social más variado, crea ventajas en la generalización de los resultados y

propicia un incremento en la motivación, aportando de esta manera en la efectividad del programa de entrenamiento.

El análisis de resultados permite observar que la aplicación del programa de entrenamiento incrementó las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación lo cual probablemente puede influir en el mejoramiento de las relaciones sociales en un contexto laboral e interpersonal.

Esta investigación realiza un aporte a la investigación psicológica y a la psicología organizacional, en el fortalecimiento de estrategias de entrenamiento en habilidades sociales en el ámbito laboral.

RECOMENDACIONES

Para investigadores en habilidades sociales comunicativas, complementar el programa de entrenamiento con habilidades sociales que no se trabajaron en la presente investigación y que permitan un análisis más amplio sobre los efectos del programa en estas habilidades.

Realizar investigaciones relacionadas con el desarrollo y fortalecimiento de habilidades sociales comunicativas en establecimientos públicos del área rural buscando hacer un aporte significativo desde la intervención de la psicología organizacional en un campo poco explorado como lo es la administración pública.

Ampliar la investigación a muestras que se encuentren distribuidas en diferentes grupos por edades, niveles de educación, cargo y experiencia laboral, permitiendo ampliar el conocimiento sobre las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en una población más extensa.

Para la Alcaldía Municipal del Tambo-Nariño, propender por la institucionalización de proyectos que se realicen en este establecimiento público cada vez que estos estudios contribuyan al fortalecimiento de la población objeto de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achicanoy & Montenegro. (2000). *Efectos de la aplicación de un programa de intervención grupal sobre la frecuencia de las habilidades sociales de inicio en adolescentes del taller de panadería del centro proinco*. Tesis para optar al Título de Psicólogo, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.
- Agreda Montenegro, J. (2004). *Guía de investigación cualitativa interpretativa*. San Juan de Pasto: Editorial Institución Universitaria CESMAG.
- Alcaldía Municipal El Tambo–Nariño (2009). *Base de datos*. Informe no Publicado. El Tambo: Autor.
- Albis, D., Navarrete, M. & Pabón, M. (1994). *Terapia cognitiva grupal y entrenamiento en habilidades sociales en esquizofrénicos crónicos: clínica Monserrat*. [Internet]. Disponible en <http://en.scientificcommons.org/32064321>. [2009, Noviembre 10]
- Argyris, C. (1978). *Desarrollo organizacional e inteligencia emocional: las emociones en las empresas*. [Internet]. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos32/emociones-y-empresas/emociones-empresas.shtml>. [2009, Marzo 12]
- Bandura, A. (1979). *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. (4ta. Ed.). Madrid: Editorial Alianza.
- Bartolí, A. (1991). *Comunicación y organización*. Barcelona: Editorial Paidós.
- Belalcázar, E. & Delgado, M. (1999). *Habilidades sociales y proceso de comunicación en el personal administrativo de la universidad de Nariño*. Tesis para optar al Título de Psicólogo, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.
- Boluarte, A., Méndez, J. & Martell, R. (2001). *Influencia de un programa de entrenamiento en habilidades sociales para jóvenes con retraso mental leve moderado y moderado*. [Internet]. Disponible en http://www.psicocentro.com/cgi-bin/articulo_s.asp?texto=art49001. [2009, Noviembre 3]

- Bower, G. & Hilgard, E. (1989). *Teorías del aprendizaje*. (2da. Ed.). México: Trillas.
- Caballo, Vicente. (1986). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Barcelona: Editorial Siglo XXI.
- Camacho, C. & Camacho, M. (2005). *Habilidades sociales en la adolescencia: un programa de intervención*. . [Internet]. Disponible en <http://www.aseteccs.co/revista/pdf/v03/habilidades.pdf>. [2009, Noviembre 3]
- Campbell & Stanley. (1963). *Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social*. Buenos Aires: Editorial Amorrortu.
- Castro & Vega. (1999). *Programa de entrenamiento en habilidades sociales iniciales para estudiantes del grado 7-13 del colegio inem de la ciudad de pasto*. Tesis para optar al Título de Psicólogo, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.
- Coll, C., Palacios, J. & Marchesi, A. (1996). *Desarrollo psicológico y educación II*. (1ra.Ed.). Madrid: Editorial Alianza.
- Cuasquen & Mesías. (2001). *Efectos de un programa de entrenamiento en habilidades sociales sobre los niveles de ansiedad social en niños de 5º grado de la escuela nº5 del carmen del barrio el tejar de la ciudad de pasto*. Tesis para optar al Título de Psicólogo, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.
- Chance, P. (2001). *Aprendizaje y conducta*. (3ra. Ed.). México: Editorial Manual Moderno.
- Díaz Gavilán, J. (2001). *Desarrollo de la imagen institucional*. En: *Diagnóstico Organizacional de las Comunicaciones*. (Cap.III) [Internet]. Disponible en http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/diaz_gy/Cap3.PDF. [2009, Marzo 12]
- Enriquez & Revelo. (2003). *Efectos de un programa cognitivo comportamental de entrenamiento en habilidades para la resolución de conflictos interpersonales en adolescentes de la escuela normal superior de san juan de pasto*. Tesis para optar al Título de Psicólogo,

Facultad de Ciencias Humanas, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.

Farré, J., Laceras, M. & Icasas, J. (1995). *Enciclopedia de la psicología*. Barcelona: Editorial Océano.

Gallardo & Fuelantala. (2000). *Efectos de un programa de entrenamiento en el manejo de las habilidades sociales de afecto y oposición de los estudiantes de psicología de la universidad de Nariño*. Tesis para optar al Título de Psicólogo, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.

Goldstein, A. & Klein, P. (1983). *Taller de actualización sobre entrenamiento en habilidades sociales*. (Erik Roth, Trad.). Manuscrito no publicado, Universidad Católica Boliviana, Departamento de Psicología.

González, J. (1999). *Psicoterapia de grupos*. México: Manual Moderno.

González, M., Flórez, J. & Flórez, P. (2000). *Programa psicoterapéutico de entrenamiento en habilidades sociales. Su eficacia en el estado anímico y en la función cognitiva de ancianos residentes*. [Internet]. Disponible en http://www.nexusediciones.com/pdf/psiquiz00_6/ps-27-6-002.pdf. [2009, Noviembre 9]

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.

Hernández, J., Muñoz, M. & Torbay, A. (2001). *Entrenamiento en habilidades comunicativas: variables que lo modulan, según los participantes*. [Internet]. Disponible en http://www.fedap.es/congreso_santiago/trabajos/c330.htm. [2009, Noviembre 9]

Kelly, J. (1992). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. (3ra. Ed.). España: Editorial Desceleé de Brouwer.

Kreps, G. (1990). *La comunicación en las organizaciones*. (2da. Ed.). Buenos Aires: Editorial Addison-Wesley Iberoamericana.

López, A. (2004). *Efectos de la aplicación de tres programas de habilidades alternativas a la agresión sobre los niveles de reacción agresiva en*

adolescentes de noveno grado del colegio ciudadela educativa sur oriental de pasto. Tesis para optar al Título de Psicólogo, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.

Luzia, J., Luzia, K., Nakaya, J. & Velásquez, J. (2008). *Desarrollo de habilidades sociales en niños: una experiencia.* [Internet]. Disponible en <http://www.ugr.es/~cmetodo/pdf/poster/luzia.pdf>. [2009, Noviembre 9]

Madroñero, X. & Rosero, X. (1999). *Efectividad del entrenamiento asertivo en la disminución de conductas de agresión física en tres adolescentes del taller de mecánica de motos del centro proinco pasto.* Tesis para optar al Título de Psicólogo, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.

Marín, M. & León, J. (2000). *Entrenamiento en habilidades sociales: un método de enseñanza-aprendizaje para desarrollar las habilidades sociales de comunicación interpersonal en el área de enfermería.* [Internet]. Disponible en <http://www.psicotema.com/english/psicothema.asp?id=443>. [2009, Noviembre 9]

Mazabel Galarza, C. (2000). *Diccionario de recursos humanos.* Lima: Editorial Dialogo. S.A.

Noguera Silva, Harold. (2004). Revista. *Pueblo viejo. Tambo pintado.* Cuarta Edición.

Palací, F. (2005). *Psicología de la organización.* Madrid: Editorial Pearson Prentice Hall.

Rivera, L. & Orrego, J. (1992). *Terapia cognitiva grupal y entrenamiento en habilidades sociales en pacientes esquizofrénicos en la clínica Monserrat.* [Internet]. Disponible <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/>. [2009, Noviembre 10]

Roth, E. (1986). *Competencia social. El cambio de comportamiento individual en la comunidad.* México: Editorial Trillas.

- Zaldívar, D. (1994). *Entrenamiento asertivo, aprendizaje social y entrenamiento en habilidades sociales*. [Internet]. Disponible en http://pepsic.bvs-psico.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257. [2009, Noviembre 3]
- Zepeda, F. (1999). *Psicología organizacional*. México: Editorial Addison Wesley Longman.

ANEXO 1. CARTA A JUECES

San Juan de Pasto, 15 de julio de 2009

Juez

Psicólogo (a)

Cordial Saludo.

Teniendo en cuenta su amplia experiencia y conocimiento sobre la temática le solicitamos muy respetuosamente su valiosa colaboración y aporte como juez experto para validar una escala de habilidades sociales que estamos construyendo con el fin de medir los efectos de la aplicación de un programa de entrenamiento que pretendemos desarrollar.

Es muy grato poder compartir con usted el trabajo de grado que estamos realizando, el cual tiene como objetivo principal determinar los efectos de un programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación de los trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo – Nariño.

Anexo: Escala provisional de habilidades sociales y formato para valoración de jueces.

Esperamos una respuesta favorable a nuestra petición y de antemano agradecemos su valiosa colaboración.

Si tiene alguna inquietud por favor comunicarse al celular 317 6732122 o al número 311 4733429.

Atentamente,

SAYURI NAVÁEZ E.

Responsable del proyecto

NEYRA GARZÓN A.

Responsable del proyecto

**ANEXO 2. ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES
RELACIONADAS CON EL PROCESO DE COMUNICACIÓN**

EDAD: _____ GÉNERO: M ___ F ___
NIVEL EDUCATIVO: PRIMARIA _____ SECUNDARIA _____
TÉCNICO ___ UNIVERSITARIO ___ OTRO ___ CUAL _____
CARGO: _____ DEPENDENCIA: _____

PROPÓSITO

El propósito de esta escala es conocer el manejo de las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación del personal que labora en la Alcaldía Municipal de El Tambo – Nariño.

Los datos que se obtengan con la aplicación de la escala se usaran como referencia para establecer los efectos de un programa de intervención en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación tanto en el grupo control como en el experimental. La información recolectada será de conocimiento exclusivo de las investigadoras, no será publicado bajo ninguna circunstancia y se utilizara únicamente para fines de la investigación, por lo que se garantiza su confidencialidad.

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de ítems o afirmaciones a las cuales deberá responder con la mayor sinceridad. No existen respuestas buenas ni malas, interesa su opinión.

Encierre en un círculo el número que corresponda a su respuesta según la siguiente escala:

1. Nunca (N)
2. Rara vez (RV)
3. Alguna vez (AV)
4. A menudo (AM)
5. Siempre (S)

Nº	Ítems	N	RV	AV	AM	S
1	Escucho a mis compañeros cuando lo necesitan					
2	Presto atención cuando alguien está hablando					
3	Opino sobre el tema que expone otra persona					
4	No me distraigo cuando alguien me está hablando					
5	Evito interesarme por otras cosas cuando alguien me está hablando					
6	En una conversación interrumpo constantemente a mi interlocutor					
7	Se me facilita iniciar un dialogo con los demás					
8	Cuando llego a mi lugar de trabajo saludo de manera atenta					
9	Me presento a otras personas sin dificultad					
10	Se me dificulta hablar con personas que no conozco					
11	Tengo una actitud receptiva frente a los demás					
12	Al hablar me expreso en primera persona					
13	Me cuesta trabajo entablar una conversación					
14	En una conversación solo hablo de mi mismo					
15	Presto atención a una conversación aunque el tema no sea de mi interés					
16	Acompaño mi conversación con gestos y movimientos corporales adecuados					
17	Muestro desinterés frente a una conversación extensa					
18	Se me dificulta hablar durante largo tiempo con una persona					
19	Las frases que utilizo al expresarme son bastante largas					
20	Durante una conversación empleo comentarios positivos					

21	En una conversación utilizo variedad de temas					
22	Me muestro animado al hablar					
23	Mi lenguaje corporal contribuye para que La conversación continúe					
24	Mantengo una postura tranquila durante una conversación					
25	Mi postura corporal se torna rígida durante una conversación					
26	Al hablar utilizo una entonación apropiada					
27	Cuando participo de una conversación mi lenguaje es fluido					
28	No pido ayuda por temor al rechazo					
29	Cuando necesito la colaboración de alguien no dudo en solicitarla					
30	Cuando necesito ayuda solicito colaboración de manera respetuosa					
31	Doy las gracias cuando recibo un favor					
32	Prefiero solucionar mis problemas solo					
33	Pienso que obtengo mejores resultados cuando trabajo solo					
34	Cuando dialogo expreso realmente mis sentimientos					
35	Manifiesto de manera espontanea sentimientos de tristeza o alegría					
36	Durante el proceso de comunicación evito a las personas conflictivas por temor a alterarme					
37	Cuando participo de un dialogo expreso realmente mis sentimientos					
38	Cuando necesito expresarle algo a los demás lo hago clara y directamente					
39	Uso indirectas para expresar mis sentimientos de inconformidad a la gente					
40	Siento indiferencia ante el dolor de las demás personas					
41	Me intereso por el bienestar de otras personas					
42	Me pongo en el lugar del otro para poder comprender su sentir					

43	Pienso que mis problemas son suficientes como para interesarme en los demás					
44	Muestro interés por alguien que está pasando por una situación difícil					
45	Soy solidario frente a las dificultades de las demás personas					
46	Ante el enojo de los demás asumo la misma actitud beligerante					
47	Cuando una persona está alterada me mantengo muy sereno					
48	Si alguien me hace un reclamo prefiero no dirigirle más la palabra					
49	Evito responder con agresividad frente al enojo de otras personas					
50	Cuando alguien grita subo mi tono de voz					
51	Se tolerar el enojo de mis compañeros sin afectar el proceso de comunicación					
52	Cuando me hablan presto toda la atención necesaria para comprender el mensaje					
53	Cuando no está claro el mensaje prefiero preguntar mas sobre el tema					
54	Si no comprendo lo que la otra persona dice prefiero reflexionar mas sobre lo dicho antes de dar un juicio					
55	Muestro una actitud indiferente ante un mensaje con poca claridad					
56	Prefiero guardar silencio ante una conversación delicada					
57	Mantengo una actitud favorable ante una conversación difícil					
58	Si hablo con alguien y toca un tema que no me gusta corto la conversación					
59	Evito confrontar una conversación difícil					
60	Asumo una actitud de escucha que favorezca la comprensión en una conversación delicada					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4. CARTA ACEPTACIÓN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El Tambo, 28 de agosto de 2009

SEÑOR:

SAULO ERNESTO PUPIALES GÓMEZ

ALCALDE MUNICIPAL

EL TAMBO – NARIÑO

Reciba un cordial saludo.

Muy respetuosamente nos dirigimos a usted con el fin de solicitar la aceptación y autorización para llevar a cabo la implementación de un programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación dirigido al personal que labora en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de El Tambo - Nariño, para ello se dará a conocer con anterioridad el cronograma de actividades para que se apruebe el horario y el espacio requerido para dicho proceso.

Cabe anotar que nuestro compromiso con esta organización, está encaminada hacia bienestar del personal que será reflejado también en el bienestar de las personas que requieren sus servicios.

Anexo: Proyecto de investigación.

Agradecemos su atención y colaboración.

Atentamente,

SAYURI NARVÁEZ E.

Responsable del proyecto
proyecto

NEYRA GARZÓN A.

Responsable del

ANEXO 5. FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

DOCUMENTO DE AUTORIZACION INFORMADA PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

En qué consiste esta investigación?

Este estudio pretende Identificar los efectos de la aplicación de un programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación en trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño, para lo cual se aplicará una escala que evalúa aspectos relacionados con la temática y posteriormente se implementará un programa de intervención constituido por dieciocho sesiones de una hora de duración durante ocho semanas, en las cuales se abordaran temas concernientes a las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación.

Quién es responsable de esta investigación?

Este proyecto es realizado por las estudiantes egresadas de Psicología de la Universidad de Nariño, Neyra Garzón Alvarado (Cel. 3188638361) y Sayuri Narváez Echeverry (Cel. 3114733429) quienes asesoradas por el Psicólogo Esp. Mauricio Herrera López, desarrollan este estudio como trabajo de grado y requisito para optar al título de profesional en Psicología y al mismo tiempo contribuir al fortalecimiento de las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación y mejorar la calidad de comunicación en la organización.

Qué deben hacer las personas que participan en esta investigación?

Los participantes deben responder a las preguntas de la escala de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación con sinceridad y participar de las sesiones del programa de intervención con la mayor disponibilidad posible.

Qué molestias o riesgos puede llegar a tener quien participe en la investigación?

La investigación NO representa riesgo significativo para el bienestar integral de los funcionarios de la Alcaldía, sin embargo se puede llegar a presentar cansancio físico durante la prueba o en el transcurso de las sesiones del programa de intervención.

Qué beneficios se obtienen de esta investigación?

Esta investigación brindará un aporte significativo al estudio de las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, además los participantes fortalecerán sus habilidades en cuanto al manejo adecuado de estas habilidades que influye directamente en una buena comunicación, mejoramiento de las relaciones interpersonales, buen clima laboral entre otras.

Cualquier aclaración o pregunta puede plantearse directamente con los responsables de la investigación cuyos números de celular se encuentran en el presente documento.

Cómo se manejarán los datos que se recolecten?

En primer lugar los cuestionarios no llevan datos que permitan identificar a quien lo respondió, los datos serán manejados únicamente por los investigadores y finalmente los resultados se darán en términos globales sin identificar a alguno de los participantes.

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo _____,

por medio de la presente acepto participar en la investigación denominada *“EFECTOS DE LA APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE COMUNICACIÓN DIRIGIDO AL PERSONAL QUE LABORA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL TAMBO-NARIÑO ”*.

Declaro que he leído y comprendido el documento informativo a través del cual se me han aclarado los aspectos relacionados con el objetivo, participantes, procedimiento, los posibles riesgos y molestias, los beneficios, consecuencias y responsables de esta investigación.

Declaro que no he sido sometido a ningún tipo de presiones y que mi decisión de participar en esta investigación es completamente voluntaria.

Entiendo que la investigación NO representa riesgo significativo para el bienestar integral de quienes laboran en esta organización, entiendo que la información será manejada únicamente por las investigadoras y de forma confidencial, además que tengo derecho de hacer preguntas o solicitar aclaraciones en cualquier momento y que la sustentación de los resultados se realizará de acuerdo a los términos expresados en el documento informativo.

En constancia se firma en El Tambo-Nariño a los ____ días del mes de _____ del año 2009

	Nombre	firma	Teléfono
Participante			
Investigadora	Neyra Garzón Alvarado		3188638361
Investigadora	Sayuri Narváez Echeverry		3114733429
Testigo 1			
Testigo 2			

ANEXO 6.

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

Presentación

El programa de entrenamiento en habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación se encuentra diseñado para aplicarse al personal que labora en la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño y está estructurado a partir de las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, con los ejes: escuchar, iniciar una conversación, mantener una conversación, pedir ayuda, comprender los sentimientos de los demás, enfrentarse con el enfado de el otro, enfrentarse a los mensajes contradictorios y prepararse para una conversación difícil. Este programa se fundamenta en el aprendizaje estructurado y la teoría social de Bandura, utiliza técnicas conductuales como: modelamiento, juego de roles y ensayo de la conducta, retroalimentación y reforzamiento social, instrucción y práctica o transferencia del entrenamiento. El programa de entrenamiento se desarrolla en 18 sesiones de una hora de duración cada una, en las que se abordan los ejes temáticos anteriormente referidos.

Objetivos de la intervención

Objetivo general

Desarrollar y fortalecer apropiadas habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, brindando herramientas suficientes que permitan mejorar la calidad del proceso comunicativo dentro de la organización.

Objetivos específicos

Incentivar y sensibilizar a los participantes sobre la importancia de aplicar las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación dentro de la organización

Fomentar en los participantes la escucha activa

Contribuir al desarrollo de habilidades sociales para iniciar y mantener una conversación

Promover el adecuado uso de las habilidades sociales para pedir ayuda

Incentivar el adecuado uso de las habilidades sociales para expresar los sentimientos y comprender los sentimientos de los demás

Contribuir al desarrollo de habilidades sociales para enfrentar el enfado del otro

Fortalecer el adecuado uso de las habilidades sociales para enfrentar los mensajes contradictorios

Promover el adecuado uso de habilidades sociales para prepararse frente a una conversación difícil

Fases de la aplicación

Sesión 1. Presentación del programa y sensibilización

Fecha: Enero 12 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

Materiales: Tablero, borrador, marcadores, diapositivas, proyector, hojas, lápices, cuestionario de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación.

Objetivos

Presentar el programa de entrenamiento en habilidades sociales, dando a conocer los principales elementos teóricos y conceptuales que lo fundamentan.

Desarrollar una actividad de integración y conocimiento del grupo para motivar la participación como también favorecer un ambiente de confianza.

Incentivar y sensibilizar a los participantes sobre la importancia de aplicar las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación dentro de la organización.

Evaluar las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación antes de la aplicación del programa.

Desarrollo de la sesión

La primera sesión será de carácter introductorio, irá encaminada a sensibilizar y transmitir a los participantes la importancia de las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación dentro del contexto laboral. Esto se realizará mediante ejemplos que expliquen su utilidad en este contexto. Luego, se explicarán los procedimientos que se van a llevar a cabo. Para llevar a la práctica todo ello, se aplicará una serie de directrices que se exponen a continuación:

1. A través de una dinámica los facilitadores se presentan e invitan a que los participantes lo hagan también, estableciendo un ambiente favorable para la realización de la intervención.

2. Se explica en qué va a consistir el programa de intervención a través de la presentación con diapositivas, dando a conocer sus fundamentos teóricos, se informará también que es de carácter confidencial y que el objetivo es enseñar habilidades relacionadas con el proceso de comunicación que contribuyan en el desempeño laboral, en las relaciones interpersonales, en el ambiente laboral.

3. Se especifican los procedimientos que se van a emplear técnica de modelamiento, y las temáticas a tratar.

4. Se realiza la evaluación inicial de las habilidades sociales a entrenar. Se hace entrega del cuestionario que mide habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación para que sea respondido de forma individual de acuerdo a las instrucciones dadas.

5. Se procede al cierre de la sesión.

Sesión 2. Aprendiendo a escuchar

Fecha: Enero 14 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, tablero, marcadores, borrador, formato de autoregistro, hojas y lápices.

Objetivo

Proporcionar a los participantes elementos básicos para el manejo de la habilidad: escuchar.

Desarrollo de la sesión

1. Se realiza una introducción de la temática donde se manifiesta la importancia y la necesidad de saber escuchar.
2. Se explica el objetivo de la sesión.
3. Para lograr el objetivo planteado se brinda una estrategia que plantea el desarrollo de la actividad denominada “Aprender a escuchar” con su ejercicio opcional “Escuchando al otro”
4. Para abordar la temática ¿Cómo puedo escuchar?
 - 1) Se modelará la habilidad escuchando por parte de los facilitadores.
 - 2) Se registrarán las observaciones que hacen los participantes acerca de los aspectos o pasos a tener en cuenta para esta habilidad y posteriormente se darán a conocer los pasos mencionados.
 - 3) Se permitirá leer los pasos una y otra vez.
 - 4) Se invita a los participantes para que recuerden escenas en donde ellos no manejaron la habilidad de escuchar. Se solicita a los participantes que realicen el juego de roles.
5. Se retroalimenta y se refuerza.
6. Se asignan tareas, para lo cual se otorga el respectivo autoregistro (anexo 7).

7. Finalmente se procede al cierre de la sesión.

Sesión 3. Fortaleciendo la habilidad: escuchar

Fecha: Enero 16 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narvárez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, tablero, marcadores, borrador, formato de autoregistro.

Objetivo

Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad: escuchar

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de las tareas asignadas en la sesión anterior.
2. Se explica el objetivo de la sesión.
3. Instrucción de los contenidos temáticos.
4. Utilización de modelos mediante el desarrollo de la actividad denominada “Escuchando con atención” y su ejercicio opcional “El reportero”
5. Desarrollo de la actividad “Escuchando con atención”
 - 1) El facilitador cuenta una historia al grupo, tiene que ser sencilla, con partes muy bien secuenciadas, un protagonista clave y un contenido divertido.
 - 2) Una vez se cuenta la historia, el facilitador hace preguntas acerca de la historia como: ¿Cuál es el nombre del protagonista?, ¿A qué se dedicaba?, ¿Cómo acaba la historia?
 - 3) Después, se pide a un integrante del grupo que cuente una historia, de este modo el facilitador estará entre los interlocutores sirviendo de modelo a la hora de escuchar activamente la historia.
6. Se realiza juego de roles, en otras situaciones diferentes a contar una historia.

7. Se retroalimenta y refuerza.
8. Se asignan tareas, para lo cual se otorga el respectivo autoregistro (anexo 7).
9. Finalmente se procede al cierre de la sesión.

Sesión 4. Aprendiendo a Iniciar y mantener una conversación

Fecha: Enero 19 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narvárez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, marcadores, borrador de tablero, tarjetas con diferentes situaciones cotidianas, formatos de autoregistro.

Objetivo

Proporcionar a los participantes elementos básicos para el manejo de habilidades sociales para iniciar y mantener una conversación.

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de tareas asignadas en la sesión anterior.
2. Se realiza una introducción de la temática donde se manifieste la importancia y la necesidad de contar con las habilidades apropiadas para iniciar y mantener una conversación.
3. Se explica el objetivo de la sesión.
4. Se aborda teóricamente la conceptualización de las habilidades a trabajar y la definición de asertividad, comportamiento asertivo, sumiso y agresivo, ya que una de las ideas básicas en la enseñanza de habilidades sociales consiste en aprender a diferenciar estos comportamientos.
5. Se explica cómo aprender a iniciar y mantener una conversación.
6. Se solicita dos voluntarios y se expone los pasos a seguir:
 - 1) Saludar a otra persona.
 - 2) Mantener una pequeña conversación.

3) Observar si la otra persona nos está escuchando.

4) Empezar con un tema.

7. El facilitador presenta una situación de la vida cotidiana y se ensayará mediante un juego de roles. Al principio, los facilitadores actuarán como modelos, pero se comenzará con la práctica representando un modelo de estilo de personalidad agresivo, en segundo lugar, un estilo sumiso y por último, asertivo.

8. A continuación, la técnica se aplicará varias veces con los diferentes participantes y con situaciones distintas. Cada vez que se realice un cambio de papeles, se preguntará a cada participante cómo se han sentido, qué han pensado y qué aspectos se podrían mejorar según su opinión y según la de los demás (retroalimentación).

9. Se asignan tareas y se hace entrega del autoregistro (anexo 7).

10. Finalmente se hace el cierre de la sesión.

Sesión 5. Fortaleciendo la habilidad: iniciar y mantener una conversación

Fecha: Enero 21 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narvárez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, marcadores, borrador de tablero, tarjetas con imágenes de diferentes situaciones cotidianas, formatos de autoregistro.

Objetivo

Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad social: iniciar y mantener una conversación.

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de tareas asignadas en la sesión anterior.

2. Se retroalimenta y refuerza.

3. Se explica el objetivo de la sesión.
4. Instrucción de los contenidos temáticos.
5. Se desarrolla la actividad “Iniciando y manteniendo una conversación”
 - 1) Se trabaja en parejas.
 - 2) Se pide a los participantes que escojan una tarjeta que contiene una imagen que representa una situación de la vida cotidiana y dependiendo de la temática deberá iniciar y mantener una conversación de 5 minutos, se ensayará mediante un juego de roles.
 - 3) Esta actividad se repetirá varias veces, rotando las diferentes tarjetas e intercambiando de papel. Cada vez que se realice un cambio de papeles, se preguntará a cada participante cómo se han sentido, qué han pensado y qué aspectos se podrían mejorar según su opinión y según la de los demás (retroalimentación).
6. Se asignan tareas y se hace entrega del autoregistro (anexo 7).
7. Finalmente se hace el cierre de la sesión.

Sesión 6. Aprendiendo a Pedir ayuda

Fecha: Enero 23 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, tarjetas con diferentes situaciones cotidianas, marcadores y borrador de tablero.

Objetivo

Proporcionar a los participantes elementos básicos para el manejo de habilidades sociales para pedir ayuda.

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de tareas asignadas en la sesión anterior.

2. Se realiza una introducción de la temática, donde se manifieste la importancia y la necesidad de contar con las habilidades apropiadas para pedir ayuda.

3. Se explica el objetivo de la sesión.

4. Se desarrolla la temática ¿Cómo pedir ayuda? y su ejercicio opcional “Rompecabezas”

1) Se pedirá que dos participantes escojan una tarjeta que represente una situación donde se ponga a prueba la habilidad y realicen el juego roles.

2) Se retroalimentará y se dará reforzamiento por parte de los facilitadores y el grupo de entrenamiento.

3) Se anotarán las observaciones realizadas y posteriormente se indicarán los pasos a seguir en la habilidad.

4) Los dos participantes tendrán que ensayar nuevamente la habilidad. Se los retroalimenta y se les proporciona reforzamiento.

5. Se pedirá que se propongan nuevas situaciones en donde se requiera el uso de la habilidad pidiendo ayuda, realizando el juego de roles.

6. Se retroalimentará y reforzará.

7. Se asignarán tareas, para ello se entregará el respectivo autoregistro (anexo 7)

8. Cierre de la sesión.

Sesión 7. Fortaleciendo la habilidad: pedir ayuda

Fecha: Enero 26 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, tablero, marcadores, borrador, formato de autoregistro.

Objetivo

Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad: pedir ayuda.

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de las tareas asignadas en la sesión anterior.
2. Se explica el objetivo de la sesión.
3. Instrucción de los contenidos temáticos.
4. Utilización de modelos mediante el desarrollo de la actividad denominada “Pidiendo ayuda” y su ejercicio opcional “Que harías tu si”
5. Desarrollo de la actividad “Pidiendo ayuda”
 - 1) El facilitador hace de modelo con la ayuda de otro facilitador al que le tiene que hacer una petición de ayuda.
 - 2) El entrenador modela y ejemplifica situaciones en las que se pide ayuda a otras personas, señalando los pasos correctos en cada caso, con todos sus componentes implicados y explicando cada uno de ellos a la vez que los va representando.
 - 3) Después, se pide a dos integrantes del grupo que representen la misma escena, para facilitar la generalización.
6. Se realiza juego de roles, en otras situaciones diferentes.
7. Se retroalimenta y refuerza.
8. Se asignan tareas, para lo cual se otorga el respectivo autoregistro (anexo 7).
9. Finalmente se procede al cierre de la sesión.

Sesión 8. Aprendiendo a expresar los sentimientos

Fecha: Enero 28 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, marcadores, borrador para tablero, formato de autoregistro, hojas y lápices.

Objetivo

Proporcionar a los participantes elementos básicos para el manejo de la habilidad aprendiendo a expresar los sentimientos.

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de tareas asignadas en la sesión anterior.

Se retroalimenta y se refuerza.

2. Se realiza una introducción de la temática, en donde se manifiesta la importancia y necesidad de contar con la habilidad para la expresión de sentimientos.

3. Se explica el objetivo de la sesión.

Se indican los pasos que han de seguirse para la habilidad expresando sentimientos, se permite leerlos.

4. Se realiza la actividad “Reconociendo sentimientos” con su ejercicio opcional “Juan pelayo”

5. Se desarrolla la temática ¿Cómo expresar mis sentimientos?

6. Se distribuye a los integrantes del programa en 3 grupos. Cada uno de ellos debe escoger una situación en la que hayan tenido dificultad para expresar sus sentimientos y la representarán de la manera que crean es la más apropiada, a través del juego de roles. Con los demás integrantes del grupo se analiza cómo realizaron la habilidad.

7. Se registran las observaciones que hagan los participantes acerca del juego de roles, y de los aspectos a mejorar en el ensayo de las situaciones anteriormente representadas.

8. Los participantes que desarrollan el juego de roles ensayan y ejecutan las conductas apropiadas.

9. Se proporciona retroalimentación y reforzamiento.

10. Se asignan las tareas para la habilidad, se entrega para ello el respectivo autoregistro (anexo 7).

11. Cierre de la sesión.

Sesión 9. Fortaleciendo la habilidad: expresión de sentimientos

Fecha: Enero 30 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, tablero, marcadores, borrador, formato de autoregistro.

Objetivo

Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad: expresión de sentimientos

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de las tareas asignadas en la sesión anterior.
2. Se explica el objetivo de la sesión.
3. Instrucción de los contenidos temáticos.
4. Desarrollo de la actividad denominada “Expresando sentimientos” y su ejercicio opcional “Caras en blanco”
5. Para el desarrollo de la actividad “Expresando sentimientos”
 - 1) Se plantea a los participantes preguntas para que reflexionen entre todos:
 - ¿A quién de ustedes resulta difícil expresar sus sentimientos?
 - ¿Qué sienten cuando lo hacen?
 - ¿Qué ocurre en el otro?
 - ¿Si tiene que contar un problema a un amigo? ¿Qué cree que pensara?
 - 2) Se expresa las ventajas y los inconvenientes de estas situaciones.
 - 3) Se plantean los siguientes pasos:
 - Concentrarse en lo que está sucediendo en su cuerpo y en lo que está pensando.
 - Pensar en lo que le ha sucedido para tener esa sensación.

Pensar en lo que está sintiendo (felicidad, tristeza, decepción)

4) El facilitador pedirá que quede clara la emoción que se tiene.

Pensar en las distintas formas que tiene para expresar un problema, cómo se siente, elija una de ellas.

Elegir cómo, cuándo, dónde y con quién puede expresar lo que siente.

El facilitador hará de modelo para que los participantes observen las diferentes formas de llevar a cabo la habilidad.

5) Posteriormente practicarán una situación significativa, elegida por ellos y se hará el juego de roles.

6) Es importante que los participantes expresen cómo se sienten y se pide que los demás retroalimenten.

6. Se retroalimenta y refuerza.

7. Se asignan tareas, para lo cual se otorga el respectivo autoregistro (anexo 7).

8. Finalmente se procede al cierre de la sesión.

Sesión 10. Aprendiendo a comprender los sentimientos de los demás

Fecha: Febrero 2 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, tablero, marcadores, borrador, formato de autoregistro.

Objetivo

Proporcionar a los participantes elementos básicos para el manejo de la habilidad comprendiendo los sentimientos de los demás.

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de tareas asignadas en la sesión anterior.

Se retroalimenta y se refuerza.

2. Se realiza una introducción de la temática, en la cual se manifiesta la importancia y necesidad de una adecuada comprensión de los sentimientos de los demás.

3. Explicación del objetivo de la sesión.

Se propicia en los participantes el diálogo sobre las cosas que los ponen tristes, alegres y enojados, para esto se distribuirán en grupos.

Se propone gestualizar como somos cuando estamos tristes, alegres y enojados.

Qué hacemos, cómo nos comportamos cuando estamos tristes, alegres o enojados. Finalmente se comenta lo que se captó respecto a los sentimientos del otro.

4. Realización de la actividad "Comprendiendo sentimientos".

5. Se desarrolla la temática ¿Cómo comprender los sentimientos de los demás?

Se distribuye a los integrantes del programa en grupos. Cada uno de ellos debe escoger una situación, en donde haya sido preciso la utilización de la habilidad comprendiendo los sentimientos de los demás.

Se invita a cada grupo para que realice el juego de roles.

Se hace la retroalimentación y refuerzo por parte de integrantes del grupo y facilitadores.

Con ayuda de los aspectos que se haya considerado de importancia en el manejo de la habilidad, se construyen los pasos conductuales a tener en cuenta para la ejecución de la habilidad.

Se ensaya las situaciones de manejo de la habilidad representada, teniendo en cuenta la retroalimentación y los pasos conductuales planteados.

6. Se ensaya nuevas situaciones propuestas con el resto de los participantes.

7. Se retroalimenta y refuerza.

8. Se asigna las tareas para la habilidad y se hace entrega para ello del respectivo autoregistro (anexo 7).

9. Cierre de la sesión.

Sesión 11. Fortaleciendo la habilidad: comprender los sentimientos de los demás

Fecha: Febrero 4 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, tablero, marcadores, borrador, hojas, lápices, colores, formato de autoregistro.

Objetivo

Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad: comprendiendo los sentimientos de los demás.

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de las tareas asignadas en la sesión anterior.
Se retroalimenta y refuerza.
2. Se explica el objetivo de la sesión.
3. Instrucción de los contenidos temáticos.
4. Desarrollo de la actividad denominada “Comprendiendo sentimientos de otros”.
5. Para el desarrollo de la actividad “Comprendiendo sentimientos de otros”.
 - 1) Se entrega a los participantes hojas, colores y lápices.
 - 2) Cada uno de los participantes dibujara un árbol: En la raíz escribirá que sentimientos se encuentran más presentes en su vida. En las ramas escriben el nombre de los seres más cercanos y debe preguntarse ¿He sido receptivo frente a los sentimientos de estas personas? ¿Me he puesto en su lugar, cuando atraviesan por situaciones difíciles? ¿Cómo he expresado mi apoyo y entendimiento frente a estas situaciones?

3) En los frutos o flores anotar qué sentimientos expresan estas personas y qué valor le han dado.

4) El propósito es reconocer los sentimientos de los demás y la forma cómo el participante se posiciona frente a ellos.

5) Se hace una reflexión sobre la actividad.

6. Se retroalimenta y refuerza.

7. Se asigna las tareas para la habilidad y se hace entrega para ello del respectivo autoregistro (anexo 7).

8. Cierre de la sesión.

Sesión 12. Aprendiendo a enfrentarse con el enfado del otro

Fecha: Febrero 6 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, marcadores, borrador para tablero, formatos de autoregistro, tarjetas que contienen situaciones del contexto laboral que impliquen el uso de habilidades sociales para hacer frente al enojo del otro.

Objetivo

Proporcionar a los participantes elementos básicos para el manejo de la habilidad social enfrentar el enfado del otro.

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de tareas asignadas en la sesión anterior.

Se retroalimenta y refuerza.

2. Se realiza una introducción de la temática, en la cual se manifiesta la importancia y necesidad de una adecuada habilidad para enfrentarse con el enfado del otro.

3. Explicación del objetivo de la sesión.

Se da a conocer los pasos para realizar la habilidad.

Se debe preguntar interiormente qué tengo que hacer frente al enfado del otro.

Pensar interiormente de cuántas maneras puedo enfrentar el enfado del otro.

Decidir qué alternativa es más justa, objetiva, sensata y más favorable a los intereses de las dos partes.

4. Se desarrolla la temática ¿Cómo enfrentar el enfado del otro?

1) Se trabaja en parejas, cada una de ellas escoge una tarjeta con una situación del contexto laboral que requiera el uso práctico de la habilidad social de enfrentar el enfado del otro, haciendo la representación través de juego de roles.

2) Se hace la retroalimentación y refuerzo por parte de integrantes del grupo y facilitadores.

5. Con ayuda de los aspectos que se haya considerado de importancia en el manejo de la habilidad, se construyen los pasos conductuales a tener en cuenta para la ejecución de la habilidad.

6. Se ensaya las situaciones de manejo de la habilidad representada, teniendo en cuenta la retroalimentación y los pasos conductuales planteados.

7. Se ensaya nuevas situaciones propuestas con el resto de los participantes.

8. Se retroalimenta y refuerza.

9. Se asigna las tareas para la habilidad y se hace entrega para ello del respectivo autoregistro (anexo 7).

10. Cierre de la sesión.

Sesión 13. Fortaleciendo la habilidad: enfrentarse con el enfado del otro

Fecha: Febrero 9 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narvárez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, tablero, marcadores, borrador, autoregistro.

Objetivo

Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad social: enfrentarse con el enfado del otro.

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de tareas asignadas en la sesión anterior.

Se retroalimenta y refuerza.

2. Instrucción de los contenidos temáticos.

3. Explicación del objetivo de la sesión.

4. Desarrollo de la actividad “Enfrentando el enfado del otro”.

1) Se habla con los participantes sobre situaciones posibles donde se involucre esta habilidad.

2) Se divide el grupo en subgrupos para que juntos den solución al siguiente problema: “Lucia no quiere ir al colegio porque el día anterior tuvo un problema con Ana su mejor amiga. Durante la clase de matemáticas el profesor realizó un breve examen donde formuló preguntas que Ana no lograba responder porque se mostró desatenta ante la explicación. Por esta razón, le pidió a su amiga Lucia que le dejara copiar de su examen, poniendo en riesgo la calificación de su amiga. Lucia se negó a ayudarla así que ocultó esta información; ella entrega su examen y sale del salón.

Lucia siente mucho aprecio por Ana, pero piensa que eso no está bien.

El día que debe volver al colegio siente mucho temor por el enfado de su amiga y por lo que podría decirle”.

3) Se pide a los participantes que planteen una solución a este problema y respondan la forma cómo enfrentarían una situación similar a la de Lucía.

4) Cada grupo expone su punto de vista y se decide cual es la mejor solución.

5. Se ensaya nuevas situaciones propuestas con el resto de los participantes.

6. Se retroalimenta y refuerza.

7. Se asigna las tareas para la habilidad y se hace entrega para ello del respectivo autoregistro (anexo 7).

8. Cierre de la sesión.

Sesión 14. Aprendiendo a enfrentar mensajes contradictorios

Fecha: Febrero 11 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváz Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, marcadores, borrador para tablero, formatos de autoregistro, tarjetas con diferentes mensajes contradictorios.

Objetivo

Proporcionar a los participantes elementos básicos para el manejo de la habilidad social enfrentarse a mensajes contradictorios.

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de tareas asignadas en la sesión anterior.

Se retroalimenta y refuerza.

2. Se realiza una introducción de la temática, en la cual se manifiesta la importancia y necesidad de una adecuada habilidad para enfrentarse a mensajes contradictorios.

3. Explicación del objetivo de la sesión.

Cada uno de los participantes describe la forma cómo hace frente a los mensajes contradictorios.

Retomando lo anterior se señala la forma adecuada de hacer frente a los mensajes contradictorios.

Tomando las situaciones expuestas por los participantes se exponen los pasos a seguir para el manejo de la habilidad.

4. Se desarrolla la temática ¿Cómo enfrentarse a mensajes contradictorios?

1) Se trabaja en parejas, cada una de ellas escoge una tarjeta que contiene un mensaje vago, difuso y ambiguo y que requiera el uso práctico de la habilidad social de enfrentarse a mensajes contradictorios, haciendo la representación a través de juego de roles.

2) Se hace la retroalimentación y refuerzo por parte de integrantes del grupo y facilitadores.

3) Con ayuda de los aspectos que se haya considerado de importancia en el manejo de la habilidad, se construyen los pasos conductuales a tener en cuenta para la ejecución de la habilidad.

4) Se ensaya las situaciones de manejo de la habilidad representada, teniendo en cuenta la retroalimentación y los pasos conductuales planteados.

5. Se ensaya nuevas situaciones propuestas con el resto de los participantes.

6. Se retroalimenta y refuerza.

7. Se asigna las tareas para la habilidad y se hace entrega para ello del respectivo autoregistro (anexo 7).

8. Cierre de la sesión.

Sesión 15. Fortaleciendo la habilidad: enfrentarse a mensajes contradictorios

Fecha: Febrero 13 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, marcadores, borrador para tablero, formatos de autoregistro.

Objetivo

Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad social: enfrentarse a mensajes contradictorios.

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de tareas asignadas en la sesión anterior.

Se retroalimenta y refuerza.

2. Instrucción de los contenidos temáticos.

3. Explicación del objetivo de la sesión.

5. Desarrollo de la actividad “Enfrentándose a mensajes contradictorios”.

1) Se pide a 6 o 7 participantes que salgan del salón.

2) Se llama al primero y se lee una historia. Se aclara que debe estar muy atento porque después tendrá que contar la historia al siguiente voluntario, y así sucesivamente.

3) El resto de participantes deberán estar en silencio y no podrán dar pistas ni ayudar a los narradores. Estarán atentos analizando cómo cambia la historia según la cuentan unos u otros.

4) Por último se comenta las diferentes versiones de la historia que han contado los participantes, cómo enfrentaron esta situación, qué consecuencias produjo y cuáles serían las posibles causas de las diferentes historias. Se retroalimenta y refuerza.

6. Se analiza situaciones de la vida real, se pide a los participantes que recuerden alguna ocasión en la que les haya ocurrido algo parecido, se representa con juego de roles.

7. Se retroalimenta y refuerza.

8. Se asigna las tareas para la habilidad y se hace entrega para ello del respectivo autoregistro (anexo 7).

9. Cierre de la sesión.

Sesión 16. Aprendiendo a prepararse para una conversación difícil

Fecha: Febrero 16 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narvárez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, marcadores, borrador para tablero, formatos de autoregistro.

Objetivo

Proporcionar a los participantes los elementos básicos para el manejo de la habilidad social: prepararse frente a una conversación difícil

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de tareas asignadas en la sesión anterior.

Se retroalimenta y refuerza.

2. Se realiza una introducción de la temática, en la cual se manifiesta la importancia y necesidad de una adecuada habilidad para prepararse para una conversación difícil.

3. Explicación del objetivo de la sesión.

Cada uno de los participantes describe la forma cómo enfrenta las conversaciones difíciles.

Retomando lo anterior se señala la forma adecuada de prepararse para una conversación difícil.

Tomando las situaciones expuestas por los participantes se exponen los pasos a seguir para el manejo de la habilidad.

4. Se desarrolla la temática ¿Cómo prepararse para una conversación difícil?

1) El ejercicio consta principalmente de dos participantes (A y B), aunque también puede intervenir un tercer participante que ejerza de sujeto observador (C). Tiene cuatro fases que pueden resumirse en:

2) El participante (A) piensa en un situación conflictiva que haya tenido y en los sentimientos que le suscitaron haciendo la representación a través de juego de roles con apoyo del participante (B).

3) El participante (B) se pone en el lugar de (A) e intenta pensar en el conflicto desde su perspectiva.

4) Se hace un intercambio de posición para ampliar la percepción de la situación conflictiva en los involucrados.

5) Un tercer participante (C) hace de observador y analiza la posición de (A) y (B). (retroalimentación).

6) Una vez realizado el ejercicio se hace la puesta en común, para conocer si cambia la percepción de la situación conflictiva de tal forma que se pueda hacer frente a una conversación difícil de manera apropiada.

5. Se hace la retroalimentación y refuerzo por parte de integrantes del grupo y facilitadores.

6. Con ayuda de los aspectos que se haya considerado de importancia en el manejo de la habilidad, se construyen los pasos conductuales a tener en cuenta para la ejecución de la habilidad.

7. Se ensaya las situaciones de manejo de la habilidad representada, teniendo en cuenta la retroalimentación y los pasos conductuales planteados.

8. Se ensaya nuevas situaciones propuestas con el resto de los participantes. Se retroalimenta y refuerza.

9. Se asigna las tareas para la habilidad y se hace entrega para ello del respectivo autoregistro (anexo 7).

10. Cierre de la sesión.

Sesión 17. Fortaleciendo la habilidad: Prepararse para una conversación difícil

Fecha: Febrero 18 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narvárez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, marcadores, borrador para tablero, formatos de autoregistro.

Objetivo

Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad social: prepararse frente a una conversación difícil

Desarrollo de la sesión

1. Recepción de tareas asignadas en la sesión anterior.

Se retroalimenta y refuerza.

2. Instrucción de los contenidos temáticos.

3. Explicación del objetivo de la sesión.

4. Desarrollo de la actividad “Preparándose para una conversación difícil”

1) Se divide el grupo en subgrupos. En cada caso se elige un participante, a estos se les da una hoja con un dibujo. Aunque los dibujos sean diferentes, aproximadamente tienen el mismo grado de dificultad. Esta hoja sólo la pueden ver ellos.

2) Cada participante debe intentar comunicar a su grupo, cuál es el mensaje que expresa el dibujo.

3) El resto de participantes tienen que intentar dibujar lo que el otro explica.

4) Cada uno de los subgrupos tiene ventajas diferentes:

Grupo 1: No puede hacer preguntas al representante, NINGUNA

Grupo 2: Pueden hacer preguntas, pero la respuesta SÓLO PUEDE SER SÍ O NO, sin más pistas

Grupo 3: Puede contestar a todas las preguntas y, además, DAR TODAS LAS PISTAS

5) Al final se miran todos los dibujos y se comprueba qué grupo ha conseguido acercarse más al modelo y expresar el mensaje de la manera más apropiada.

6) Se comenta las dificultades presentadas al comunicar el mensaje del dibujo, cómo enfrentaron esta situación, qué consecuencias produjo. Se retroalimenta y refuerza.

5. Se analiza situaciones de la vida real, se pide a los participantes que recuerden alguna ocasión en la que les haya ocurrido algo parecido, se representa con juego de roles.

6. Se retroalimenta y refuerza.

7. Se asigna las tareas para la habilidad y se hace entrega para ello del respectivo autoregistro (anexo 7).

8. Cierre de la sesión.

Sesión 18. Cierre del programa

Fecha: Febrero 20 de 2010

Lugar: Salón parroquial El Tambo-Nariño

Duración: 1 hora

Participantes: Grupo experimental (20 trabajadores de la Alcaldía Municipal de El Tambo-Nariño)

Facilitadores: Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

Materiales: Diapositivas, proyector, marcadores, borrador para tablero, revistas, hojas, lápices, colores, cuestionario de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, cuestionario de evaluación de satisfacción del cliente, certificados de asistencia, formatos de autoregistro.

Objetivos

Realizar una evaluación general del proceso desarrollado a través del programa de entrenamiento.

Retroalimentar lo que se ha realizado durante el programa.

Desarrollo de la sesión

1. Se reciben las tareas asignadas en la sesión anterior, se retroalimenta y refuerza.
2. Explicación del objetivo de la sesión.
3. Se conforman grupos y se pide que representen una situación cotidiana en la cual se retomen las habilidades sociales aprendidas durante el programa. Se refuerza y retroalimenta.
4. Se pide que cada grupo a través de una narración, dibujo o collage, plasmen lo que se ha aprendido, lo que ha gustado, lo que no ha gustado, lo que más impactó y lo que más recuerde.
5. Se socializa las creaciones de cada grupo y se retroalimenta.
6. Se entrega a cada participante el cuestionario de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, para que sea respondido en forma individual y de acuerdo a las instrucciones dadas.
7. Cierre del programa de entrenamiento en el cual se hace entrega de certificados de asistencia.

MATRIZ PLAN OPERATIVO				
PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE COMUNICACIÓN				
FECHA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	MATERIALES	FACILITADORES
Enero 12 de 2010	<p>Presentar el programa de entrenamiento en habilidades sociales, dando a conocer los principales elementos teóricos y conceptuales que lo fundamentan.</p> <p>Desarrollar una actividad de integración y conocimiento del grupo para motivar la participación como también favorecer un ambiente de confianza.</p> <p>Incentivar y sensibilizar a los participantes sobre la importancia de aplicar las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación dentro de la organización.</p> <p>Evaluar las habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación antes de la aplicación del programa.</p>	Sesión 1. Presentación del programa y sensibilización.	Tablero, borrador, marcadores, diapositivas, proyector, hojas, lápices, cuestionario de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

Efectos de un programa de entrenamiento en habilidades sociales 143

Enero 14 de 2010	Proporcionar a los participantes elementos básicos para el manejo de la habilidad: escuchar.	Sesión 2. Aprendiendo a escuchar.	Diapositivas, proyector, tablero, marcadores, borrador, formato de autoregistro, hojas y lápices.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry
Enero 16 de 2010	Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad: escuchar	Sesión 3. Fortaleciendo la habilidad: escuchar.	Diapositivas, proyector, tablero, marcadores, borrador, formato de autoregistro.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry
Enero 19 de 2010	Proporcionar a los participantes elementos básicos para el manejo de habilidades sociales para iniciar y mantener una conversación.	Sesión 4. Aprendiendo a iniciar y mantener una conversación.	Diapositivas, proyector, marcadores, borrador de tablero, tarjetas con diferentes situaciones cotidianas, formatos de autoregistro.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry
Enero 21 de 2010	Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad social: iniciar y mantener una conversación.	Sesión 5. Fortaleciendo la habilidad: iniciar y mantener una conversación.	Diapositivas, proyector, marcadores, borrador de tablero, tarjetas con imágenes de diferentes situaciones cotidianas, formatos de autoregistro.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry
Enero 23 de 2010	Proporcionar a los participantes elementos básicos para el manejo de habilidades sociales para pedir ayuda.	Sesión 6. Aprendiendo a pedir ayuda.	Diapositivas, proyector, tarjetas con diferentes situaciones cotidianas, marcadores y borrador de tablero.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry
Enero 26 de 2010	Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad: pedir ayuda.	Sesión 7. Fortaleciendo la habilidad: pedir ayuda.	Diapositivas, proyector, tablero, marcadores, borrador, formato de autoregistro.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

Efectos de un programa de entrenamiento en habilidades sociales 144

Enero 28 de 2010	Proporcionar a los participantes elementos básicos para el manejo de la habilidad aprendiendo a expresar los sentimientos.	Sesión 8. Aprendiendo a expresar sentimientos.	Diapositivas, proyector, marcadores, borrador para tablero, formato de autoregistro, hojas y lápices.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry
Enero 30 de 2010	Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad: expresión de sentimientos.	Sesión 9. Fortaleciendo la habilidad: expresión de sentimientos.	Diapositivas, proyector, tablero, marcadores, borrador, formato de autoregistro.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry
Febrero 2 de 2010	Proporcionar a los participantes elementos básicos para el manejo de la habilidad comprendiendo los sentimientos de los demás.	Sesión 10. Aprendiendo a comprender los sentimientos de los demás.	Diapositivas, proyector, tablero, marcadores, borrador, formato de autoregistro.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry
Febrero 4 de 2010	Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad: comprendiendo los sentimientos de los demás.	Sesión 11. Fortaleciendo la habilidad: comprensión de sentimientos de los demás.	Diapositivas, proyector, tablero, marcadores, borrador, hojas, lápices, colores, formato de autoregistro.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry
Febrero 6 de 2010	Proporcionar a los participantes elementos básicos para el manejo de la habilidad social enfrentar el enfado del otro.	Sesión 12. Aprendiendo a enfrentarse con el enfado del otro.	Diapositivas, proyector, marcadores, borrador, formatos de autoregistro, tarjetas diferentes situaciones del contexto laboral que impliquen el uso de habilidad.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry
Febrero 9 de 2010	Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad social: enfrentarse con el enfado del otro.	Sesión 13. Fortaleciendo la habilidad: enfrentarse con el enfado del otro.	Diapositivas, proyector, tablero, marcadores, borrador, autoregistro.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

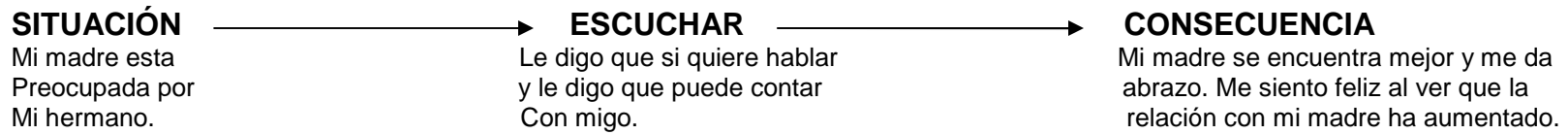
Efectos de un programa de entrenamiento en habilidades sociales 145

Febrero 11 de 2010	Proporcionar a los participantes elementos básicos para el manejo de la habilidad social enfrentarse a mensajes contradictorios.	Sesión 14. Aprendiendo a enfrentarse a mensajes contradictorios.	Diapositivas, proyector, marcadores, borrador para tablero, formatos de autoregistro, tarjetas con diferentes mensajes contradictorios.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry
Febrero 13 de 2010	Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad social: enfrentarse a mensajes contradictorios.	Sesión 15. Fortaleciendo la habilidad: enfrentarse a mensajes contradictorios.	Diapositivas, proyector, marcadores, borrador para tablero, formatos de autoregistro.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry
Febrero 16 de 2010	Proporcionar a los participantes los elementos básicos para el manejo de la habilidad social: prepararse frente a una conversación difícil.	Sesión 16. Aprendiendo a prepararse para una conversación difícil.	Diapositivas, proyector, marcadores, borrador para tablero, formatos de autoregistro.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry
Febrero 18 de 2010	Fomentar y fortalecer en los participantes la habilidad social: prepararse frente a una conversación difícil.	Sesión 17. Fortaleciendo la habilidad: prepararse para una conversación difícil.	Diapositivas, proyector, marcadores, borrador para tablero, formatos de autoregistro.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry
Febrero 20 de 2010	Realizar una evaluación general del proceso desarrollado a través del programa de entrenamiento. Retroalimentar lo que se ha realizado durante el programa.	Sesión 18. Cierre del programa.	Diapositivas, proyector, marcadores, borrador para tablero, revistas, hojas, lápices, colores, cuestionario de habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación, cuestionario de evaluación de satisfacción del cliente, certificados de asistencia, formatos de autoregistro.	Neyra Garzón Alvarado y Sayuri Narváez Echeverry

ANEXO 7. FORMATO DE AUTOREGISTRO

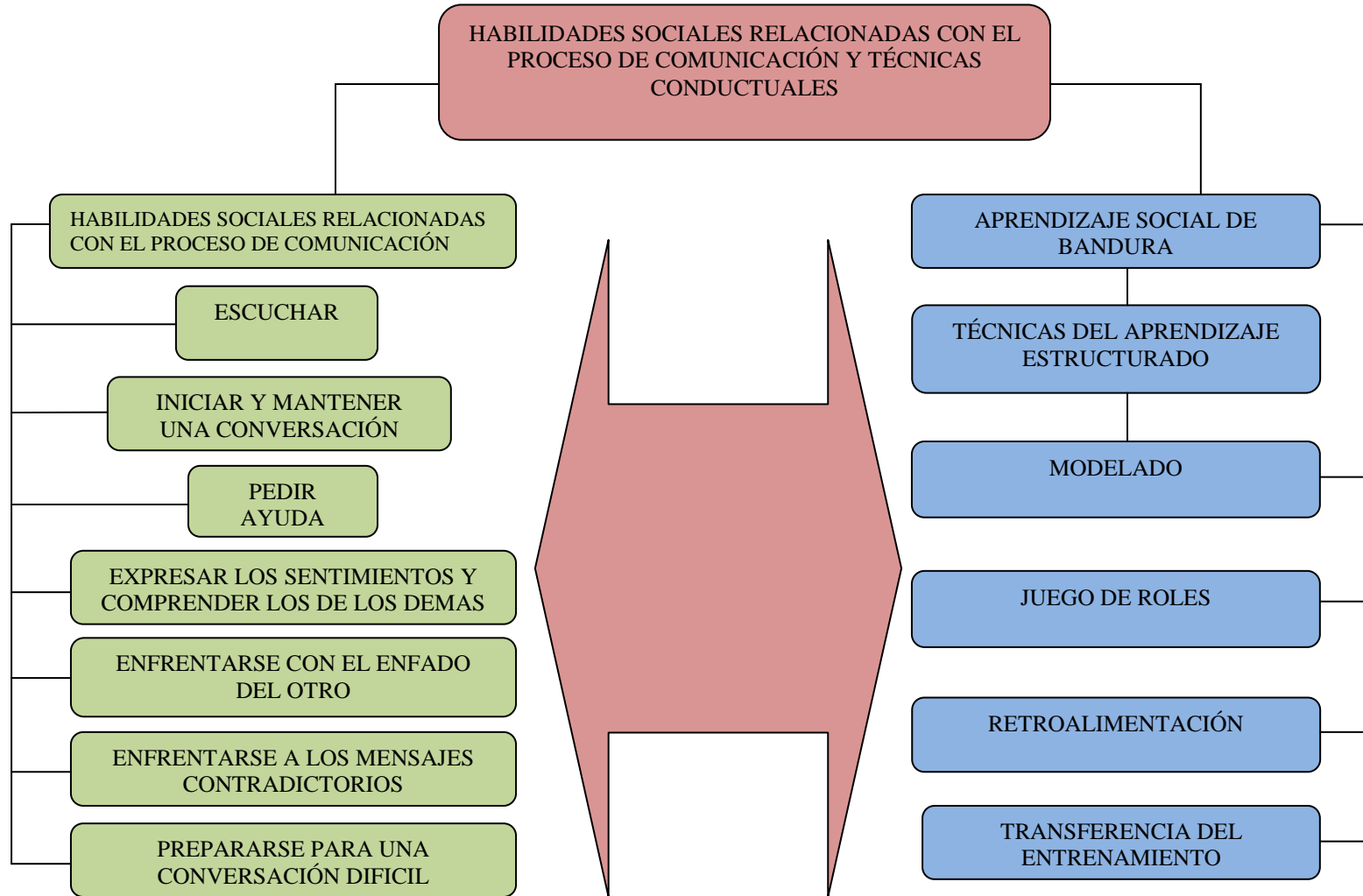
INSTRUCCIÓN:

Recoge aquellas situaciones en las que hayas actuado o podido actuar utilizando la habilidad trabajada. Sigue el ejemplo:



DIA	HORA	SITUACION	HABILIDAD	CONSECUENCIA

ANEXO 8. FORMATO DE ESQUEMA



ANEXO 9. CRONOGRAMA

Fecha	Actividad
12/Enero/10	Aplicación de la escala de habilidades sociales como Pre-prueba a los grupos experimental y de control.
12/Enero/10 a 20/Febrero/10	Aplicación del programa de entrenamiento al grupo experimental.
12/Enero/10	Sesión 1. Presentación del programa y sensibilización.
14/Enero/10	Sesión 2. Aprendiendo a escuchar.
16/Enero/10	Sesión 3. Fortaleciendo la habilidad: escuchar.
19/Enero/10	Sesión 4. Aprendiendo a Iniciar y mantener una conversación
21/Enero/10	Sesión 5. Fortaleciendo la habilidad: iniciar y mantener una conversación.
23/Enero/10	Sesión 6. Aprendiendo a pedir ayuda.
26/Enero/10	Sesión 7. Fortaleciendo la habilidad: pedir ayuda.
28/Enero/10	Sesión 8. Aprendiendo a expresar sentimientos.
30/Enero/10	Sesión 9. Fortaleciendo la habilidad: expresión de sentimientos.
2/Febrero/10	Sesión 10. Aprendiendo a comprender los sentimientos de los demás.
4/Febrero/10	Sesión 11. Fortaleciendo la habilidad: comprender los sentimientos de los demás.
6/Febrero/10	Sesión 12. Aprendiendo a enfrentarse con el enfado del otro.
9/Febrero/10	Sesión 13. Fortaleciendo la habilidad: enfrentarse con el enfado del otro.
11/Febrero/10	Sesión 14. Aprendiendo a enfrentarse a mensajes contradictorios.
13/Febrero/10	Sesión 15. Fortaleciendo la habilidad: enfrentarse a mensaje contradictorios
16/Febrero/10	Sesión 16. Aprendiendo a prepararse para una conversación difícil.

18/Febrero/10	Sesión 17. Fortaleciendo la habilidad: prepararse para una conversación difícil.
20/Febrero/10	Sesión 18. Cierre del programa
20/Febrero/10	Aplicación de la escala que mide habilidades sociales relacionadas con el proceso de comunicación como Post-prueba a los grupos experimental y de control.
13/Marzo/10	Análisis estadístico de los resultados
