

**PRACTICAS CLAVES DE HABILIDADES SOCIALES EN LOS
FUNCIONARIOS DE LA GOBERNACIÓN DEL CESAR**

PRESENTADO POR:

**LIZETH MARIA ALONSO USTARIZ
CC: 1.065.826.862**

**GISELYS FABIETH RODRIGUEZ AVILA
CC: 1.122.820.018**

ASESOR: JONATTAN PUMAREJO SANCHEZ

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
SEDE VALLEDUPAR**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y HUMANAS

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

VALLEDUPAR- CESAR

2018

CONTENIDO

	pág.
AGRADECIMIENTOS.....	1
INTRODUCCIÓN.....	3
RESUMEN.....	5
I. CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1. 1.1 PREGUNTA DEL PROBLEMA.....	9
1.2. OBJETIVOS.....	10
1.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	10
1.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	10
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	11
II. CAPITULO 2. MARCO DE REFERENCIA	
2.1. MARCO TEORICO.....	13
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	19
2.3. MARCO LEGAL.....	22
III. CAPITULO 3. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	24
3.2. ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.5. METODOLOGIA.....	28
3.6. UNIVERSO Y MUESTRA.....	30
3.6.1. DELIMITACIÓN DEL UNIVERSO.....	30

3.6.2. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA.....	31
3.6.3. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	32
IV. CAPITULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	
4.1 ANÁLISIS DEN RESULTADOS.....	34
4.2 ANÁLISIS GENERAL.....	34
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	41
5.1. CONCLUSIONES.....	45
5.2. RECOMENDACIONES.....	46
5.3 BIBLIOGRAFÍA.....	47
5.4. ANEXO.....	49

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. NIVEL DE MANEJO DE LA HABILIDADES SOCIALES	34
TABLA 2. PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES	34
TABLA 3. HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS	35
TABLA 4. HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS	36
TABLA 5. HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN	37
TABLA 6. HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉ	38
TABLA 7. HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN	39
TABLA 8. HABILIDADES SOCIALES	40

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES	34
Gráfica 2. HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS	35
Gráfica 3. HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS	36
Gráfica 4. HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN	37
Gráfica 5. HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉ	38
Gráfica 6. HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN	39
Gráfica 7. HABILIDADES SOCIALES	40

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. ENCUESTA	49
ANEXO B. FOLLETO	53
ANEXO C. AFICHES Y PENDÓN	54

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo las gracias a Dios por permitirme llegar hasta este punto de mi vida, por ser el patrocinador número uno de mis metas y sueños, a ti te dedico todo mis triunfo, gracias a mis padres que fueron los mayores promotores en este proceso y por haber permitido con su esfuerzo llegar hasta donde estoy hoy, también por ser mi principal fuente de apoyo y motivación.

Mil gracias a todos los antes mencionado por todo, porque sin ustedes no hubiese llegado hasta aquí y fueron los responsables de la terminación de esta meta que hoy en día se ve reflejado en la culminación de mi paso por la universidad
Gracias a mi universidad y mis profesores por haber permitido formarme en ella y gracias a todo esa persona fueron participe en este proyecto de vida de manera directa o indirectamente, mil gracias espero ser un orgullo para todos ustedes.

Att;

LIZETH MARIA ALONSO USTARIZ

AGRADECIMEINTOS

Primeramente quiero Agradecerle a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos también a nuestros docentes de la fundación universitaria del área andina, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, a nuestro tutor de proyecto de investigación Jonattan Pumarejo quien nos ha guiado con su paciencia, su experiencia, conocimiento y motivación en todo el trascurso de la investigación.

Att;

GISELYS FABIETH RODRIGUEZ AVILA

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de este trabajo presenta el análisis del manejo de las habilidades sociales dentro de la gobernación del Cesar. Se puede definir las habilidades sociales como la interacción cotidiana que se da entre un grupo de personas a un conjunto de normas y estrategias que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria.

A través del fortalecimiento de las habilidades sociales, nos permite poder brindar herramientas, para que, desde el ámbito laboral, se desarrollen prácticas claves que favorezcan el mejoramiento y prevención de las diversas problemáticas latente en una organización, por lo tanto, apoyen el fortalecimiento de un buen clima laboral y una sana convivencia.

Así, saber hablar correctamente, cuidar el lenguaje corporal, escuchar a los demás, tener confianza en uno mismo o ser influyente y persuasivo, pueden ser factores clave a la hora de conseguir un empleo. De hecho, todas esas cualidades influyen en crear un buen clima laboral, algo imprescindible para tener un mayor rendimiento y productividad. De ahí que las empresas miren con lupa este tipo de habilidades en sus futuros empleados.

Ejercer la práctica de ella en cualquier lugar que se dé la integración de un grupo de persona, nos permite fortalecer las relaciones entre compañeros, facilitando la comunicación, la resolución de problemas, a través de la implementación de estrategias que conlleven el reconocimiento del otro y, por lo tanto, incida en el mejoramiento de la convivencia.

“La capacidad de trabajar en equipo, el liderazgo, la motivación y la colaboración son esenciales a la hora de acceder a un empleo. En este sentido, según un estudio del Banco Mundial, la determinación, entendida como la perseverancia para lograr objetivos a largo plazo, es la habilidad más buscada por las organizaciones, seguida de proactividad, adaptabilidad, honestidad y capacidad de trabajo en equipo”,

Las habilidades sociales son los pilares de nuestra comunicación y, por tanto, son imprescindibles a la hora de interaccionar en el entorno laboral. Podemos desarrollarlas y potenciarlas con la práctica, logrando acercarnos a nuestros objetivos a través del enriquecimiento de la comunicación con el resto de compañeros.

RESUMEN

El proyecto pretende describir la presencia de las habilidades sociales que poseen los funcionarios públicos de la gobernación de Cesar, a través de la aplicación del instrumento de habilidades sociales (HH.SS) que favorezcan las prácticas claves en habilidades sociales para tener un mejor ambiente laboral, en el cual se pretende potencializar mediante las diferentes acciones como la identificación de la problemática, implementación de estrategia para empoderar las habilidades sociales para la vida mediante talleres, sensibilizaciones, campaña publicitaria como folletos y afiches.

Este proyecto aplicativo concluye con un abordaje descriptivo sobre la problemática, después de la aplicación del cuestionario, por otro lado, hay un abordaje reflexivo del que hacer teórico y práctico del empleado frente a la importancia de las habilidades para la vida como factor importante para el ejercicio de su labor como funcionario y como persona.

ABSTRACT

The project aims to describe the presence of social skills that have the public official of the government of Cesar, through the application of the social skills instrument (HH. SS) that favor key practices in social skills to have a better working environment , which aims to empower through different actions such as the identification of the problem, implementation of a strategy to empower social skills for life through workshops, sensitization, advertising campaign as brochures and posters.

This application project concludes with a descriptive approach on the problem, after the application of the questionnaire, on the other hand there is a reflective approach of what to do theoretical and practical of the employee in front of the importance of life skills as an important factor for the exercise of his work as an official and as a person.

I. CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria.

¿Por qué es tan importante un buen manejo de las habilidades sociales?

El tema de las habilidades sociales se encuentra presente en nuestra vida diaria, ya sea tanto por la presencia de estas como por su ausencia, tanto en ambientes familiares, laborales como entre amigos.

Dado que no existe una única definición de habilidades sociales, y siguiendo, en gran medida. Santos y Lorenzo, (1999) afirma “se puede concluir diciendo que muchas de las definiciones existentes sobre habilidades sociales incluyen los siguientes elementos y características”. (p.11)

1. Las habilidades sociales son conductas aprendidas, socialmente aceptadas y que, a su vez, posibilitan la interacción con los demás.
2. Son conductas instrumentales necesarias para alcanzar una meta.
3. En ellas se unen aspectos observables y aspectos de naturaleza cognitiva y afectiva no directamente observables.
4. La evaluación, interpretación y entrenamiento de las habilidades sociales debe estar en consonancia con el contexto social.

Lazarus (1973) fue uno de los primeros en establecer, desde una posición de práctica clínica, las principales clases de respuesta o dimensiones conductuales que abarcaban las habilidades sociales. Este autor indicó cuatro capacidades: decir “no”,

Pedir favores y hacer peticiones, expresar sentimientos positivos y negativos e iniciar, mantener y terminar conversaciones. (P.49)

La práctica de ella dentro de la organización, nos permite fortalecer las relaciones entre compañeros dentro y fuera de los sectoriales, facilitando la comunicación, la resolución de problemas, a través de la implementación de estrategias que conlleven el reconocimiento del otro y, por lo tanto, incida en el mejoramiento de la convivencia.

La implementación de estos nos permitirá generar beneficios que se expresan en la mejora de las situaciones de conflictos y que repercutirá en las oficinas, sitios de encuentros demandados por la organización, incluso en el hogar y la sociedad, esto aportará beneficio a toda la organización.

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para instituciones que presenten situaciones similares a la que aquí se plantea, sirviendo como modelo a ellas.

PREGUNTA DEL PROBLEMA

Lo anterior nos lleva a establecer la siguiente pregunta: ¿Cómo inciden las habilidades sociales en el mejoramiento del clima y la convivencia laboral de los empleados de la gobernación del cesar?

OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar las habilidades sociales presentes y ausentes en los funcionarios de la Gobernación del cesar

Objetivos Específicos

- Evaluar las habilidades sociales en los empleados de la gobernación del cesar.
- Analizar el estado de las relaciones interpersonales con relación a sus habilidades sociales de los funcionarios de la institución.
- Sensibilizar a través de un taller a los empleados frente a la necesidad de correctas habilidades sociales para mejorar la comunicación y mantener una buena convivencia y armonía.

JUSTIFICACIÓN

La realización de este trabajo, está relacionado con las relaciones negativas y destructivas que tienen ciertos funcionarios frente a otros, el cual está afectando la dinámica organizacional entre compañeros.

Según el autor Curran (1985) afirma “el entrenamiento de las habilidades sociales (HH.SS) es un intento directo y sistemático de enseñar estrategias y habilidades interpersonales a los individuos con la intención de mejorar su competencia interpersonal individual en clases específicas de situaciones sociales”. (p.181)

En los últimos tiempos, se ha incrementado sensiblemente su campo de aplicación desde las intervenciones iniciales, limitadas a intervenciones puntuales con sujetos con graves problemas, con el objetivo de eliminar conductas desadaptadas, hasta las intervenciones actuales con sujetos “sin problemas”, con un objetivo de prevención primaria (Monjas et al., 1998 p.120)

Frente a este panorama las Habilidades sociales para la vida se constituye en una excelente estrategia ya que a través de éstas se busca proporcionar a funcionarios herramientas específicas (habilidades psicosociales) que les permitan optar por estilos de vida y comportamientos más saludables.

Las Habilidades para la Vida se relaciona estrechamente con el concepto de competencia psicosocial, es decir, “la habilidad de una persona para enfrentarse exitosamente a las exigencias y desafíos de la vida diaria”. La competencia psicosocial cumple una función importante en la promoción de la salud en su sentido más amplio, en

Especial en el caso de los problemas de salud relacionados con el comportamiento, y cuando éste depende de la incapacidad del individuo para enfrentarse de forma efectiva con el estrés y las presiones de la vida.

II. CAPITULO 2 . MARCO DE REFERENCIA

MARCO TEORICO

Es complicado asignar una única definición al complejo término de habilidades sociales y su comprensión. Por lo que, a continuación, se citan varias definiciones de distintos autores junto a una minuciosa evolución del término hasta nuestros días.

Libet (1973) define el concepto como “La capacidad compleja de emitir conductas que son reforzadas positiva o negativamente y de no emitir conductas que son castigadas o extinguidas por los demás”. (p48)

Rimm (1974) expone la siguiente definición: “La conducta interpersonal que implica la honesta y relativa directa expresión de sentimientos”. (p.79)

Wolpe (1977) afirma que “La expresión adecuada, dirigida a otra persona, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad”. (p.5)

A lo largo del año Alberti (1978) combina en el concepto de la siguiente manera: “La conducta que permiten a una persona actuar según sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los demás”. (p.34)

Hargia y Saunders (1981) proponen, “Un conjunto de conductas sociales dirigidas hacia un objetivo, interrelacionadas, que pueden aprenderse y que están bajo el control del individuo”. (p.16)

Según Linehan (1984) precisa la habilidad social como La capacidad compleja que puede emitir conductas que optimicen la influencia interpersonal y la resistencia a la influencia social no deseada, mientras que al mismo tiempo optimiza las ganancias Y minimiza las pérdidas en relación con las otras personas y mantiene la propia integridad. (p.20)

Finalmente, tras un corto pero intenso recorrido, Caballo (1987) es quien matiza las habilidades sociales como un 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. (p.15)

Teniendo en cuenta todo esto, se podría concluir con que toda habilidad social es un comportamiento o tipo de pensamiento que lleva a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, positiva para el sujeto en sí y aceptable para el contexto social en el que se encuentra. Por lo que, las habilidades sociales son una herramienta fundamental a la hora de resolver conflictos, situaciones o tareas sociales. Esta ecléctica definición, encaja en la justificación de este proyecto, ya que las habilidades sociales, son una herramienta que aporta aspectos muy positivos en el funcionamiento de la Escuela Taller, proporcionando al mismo tiempo sobre el alumnado una serie de recursos muy rentables a nivel personal, para buscar, encontrar y mantener un empleo.

Las habilidades sociales son consideradas herramientas fundamentales a la hora de resolver conflictos. En ocasiones, pueden determinar diferentes resultados en los enfrentamientos con las distintas problemáticas que nos ofrece el transcurso de la vida. Cuantas más habilidades sociales posee una persona, mayor es la posibilidad de resolver de una manera más positiva y enriquecedora los conflictos que se nos presentan.

A lo largo de la historia, son muchos los autores que han procurado explicar el control y la modificación de la conducta en las personas mediante normas sociales. Por lo que las habilidades sociales provienen de distintas raíces históricas.

Es en cuando el americano Andrew Salter (1949) publica un libro "Conditioned reflex therapy" "que se considera una de las primeras fuentes que versa acerca de las habilidades sociales. El libro recoge técnicas de interacción social para aumentar la expresividad de las personas, las cuales, hoy en día, se utilizan para entrenar habilidades sociales como la expresión verbal y facial de las emociones, la improvisación, la actuación espontánea, etc. (p.23)

Wolpe (1958) publica "Psicoterapia por inhibición Reciproca", donde ya comienzan a aparecer conceptos clave para las habilidades sociales, así como el concepto de "conducta asertiva". (p.9)

Alberti y Emmons (1978), presentan el libro "Your perfect right", únicamente dedicado a tratar el concepto del asertividad. Posteriormente, varios autores como Eisler y Hersen (1973), Gostein (1976) y MacFall (1982), realizaron estudios precursores para el entrenamiento de las habilidades sociales y su desarrollo. Mientras tanto, en Europa, los ingleses Argyle y Kendon, (1967)," relacionaron el concepto de "habilidad social" a la psicología social, incidiendo principalmente en la comunicación no verbal. Todo esto son pequeños matices que describen la trayectoria que ha adquirido la evolución de las habilidades sociales a lo largo de la historia" (p.83)

Al respecto, Marisol Solar (2009), consultora en recursos humanos de Randstad, afirma que a la hora de hablar de habilidades sociales, es importante diferenciar entre las denominadas "soft skills", que son aquellas características personales que nos facilitan la interacción con los demás; y las "hard skills", que determinan la

experiencia laboral, datos académicos y habilidades técnicas para una actividad específica. (p.5)

Monjas (1993) considera que las habilidades sociales son capacidades específicas requeridas para ejecutar efectivamente una tarea. Son conductas necesarias para interactuar y relacionarse con otros iguales y de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. Estas habilidades según las autoras son definidas como habilidades de interacción social. (p.93)

Combs y Salaby (1977) “nos dice que las habilidades sociales implican la capacidad para interactuar con los demás de un modo determinado en un contexto social, dado que es aceptado o valorado socialmente y al mismo tiempo, personalmente beneficioso para los demás”. (p.72)

Por su parte Hersen y Bellack (1997) “indican que el factor decisivo para definir las habilidades sociales es señalar que la conducta debe ser efectiva en la interacción social” (p.48)

Campbell y Stanley (1977) “en su investigación, define las habilidades sociales como la capacidad para interactuar con los demás en un contexto social dado de un modo determinado que es aceptado o valorado socialmente y, al mismo tiempo personalmente beneficioso para los demás”. (p.8)

Anaya (1991), manifiesta que la habilidad social es la capacidad de actuar coherentemente con el rol que los demás esperan de uno. El autor enfatiza al rol en sus dimensiones de conciencia y asunción del papel y a la habilidad para percibir, aceptar y anticipar el rol de los demás interlocutores en el entorno laboral. (p.37)

Habilidades comunicativas:

“Saber interactuar con los demás de forma correcta siempre suma puntos a favor”, subraya Solar, explicando que esto abarca desde una expresión y ortografía impecables, hasta dar un discurso en público o plantear ideas en una reunión. “Esta situación puede resultar complicada por lo que es importante conocer algunos trucos: vocalizar lo máximo posible y tener confianza. Si la persona no está del todo segura, es aconsejable practicar en casa y grabarse para analizar el resultado posteriormente”

Controlar lenguaje corporal:

“El 93% del impacto de nuestros mensajes depende de elementos no verbales. Para controlar este aspecto, hay que prestar mucha atención en la imagen personal que ofrecemos”,

Tener iniciativa:

Tomar la iniciativa demuestra responsabilidad y entusiasmo hacia el puesto de trabajo, para lo cual es necesario marcarse objetivos, proponer nuevos retos y enfrentarlos, así como participar en conversaciones y debates de trabajo esbozando las ideas y opiniones con buenos argumentos. “La confianza es fundamental, puesto que una persona segura de sí misma y con una actitud positiva ante las adversidades genera mucha credibilidad en las organizaciones”, asegura la experta.

Ser flexible:

“Normalmente las empresas evitan que sus empleados mantengan funciones fijas, sino que sean moldeables y puedan asumir diversas tareas, así que hay que atreverse a salir de la zona de confort”

Empatía:

Para la especialista, otro rasgo importante es tener empatía, ser capaz de escuchar y aconsejar, además de saber ponerse en el lugar de un compañero y aprender a trabajar en equipo.

Saber trabajar en equipo

Solar subraya que “una empresa es el resultado de la suma de varios grupos de personas que cooperan y trabajan por un mismo fin. Por este motivo, la colaboración es imprescindible para solventar problemas de forma más rápida”.

Las habilidades sociales más valoradas por las empresas son:

- Comunicación efectiva: convencer, escuchar, persuadir, exponer las ideas de forma clara o formular las preguntas adecuadas.
- Flexibilidad y adaptabilidad.
- Empatía: ponerse en el lugar del otro y responder de forma correcta a sus necesidades emocionales, entender sus motivaciones para adaptarse a sus intereses.
- Trabajo en equipo colaborativo.

La gestión y el desarrollo de las personas es imprescindible para alcanzar el éxito en un equipo de trabajo.

El perfeccionamiento de nuestras habilidades sociales nos permitirá aventajarnos a los demás trabajadores, Frente a dos postulantes similares a un cargo, con habilidades intelectuales y logros profesionales equivalentes, una empresa preferirá al profesional que ha desarrollado sus habilidades sociales, el cuál es más probable que sea competente tanto en lo social, como en lo profesional y laboral.

MARCO CONCEPTUAL

Definición Argyris (1965), “habla de habilidad social como sinónimo de “algo” que contribuye a la efectividad del comportamiento interpersonal, y ese “algo” sería la capacidad de percepción, aceptación comprensión y respuesta a las expectativas asociadas al propio rol del individuo”. (P.87)

Por otro lado, esta definición es muy parecida a la señalada por Weiss (1968), “quien afirma que la habilidad social es la capacidad que contribuye a un mutuo entendimiento y comprensión entre dos interlocutores”. (p.65)

Desde el punto de vista de (Weber 1968 P. 77), “el concepto de habilidad social tiene como denominador común a la conducta interactiva” y, en una primera aproximación a su definición, Ballesteros y Carboles (1981) “señalan que se podrá hablar de habilidad social como la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general”. (p.70)

Combs y Salaby (1977) nos dicen que las habilidades sociales implican la capacidad para interactuar con los demás de un modo determinado en un contexto social, dado que es aceptado o valorado socialmente y al mismo tiempo, personalmente beneficioso, mutuamente beneficioso o principalmente beneficioso para los demás. Por su parte, Hersen y Bellack (1977), indican que el factor decisivo para definir las habilidades sociales es señalar que la conducta debe ser efectiva en la interacción social, aunque dicha efectividad, añaden los autores, va a estar en una muy estrecha relación con el contexto o situación en la que se da. (p.48) y Alberti y Emmons (1978) “consideran la Habilidad Social como la conducta que permite a una persona actuar según sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad

Inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los demás”. (p.34)

La habilidad social, en opinión de Secord y Backman (1981), es la capacidad de jugar un rol, es decir, cumplir fielmente con las expectativas que los otros tienen sobre el individuo. Además, estos autores señalan que las habilidades sociales se pueden categorizar en dos: aquellas que están directamente relacionadas con el logro de las tareas inherentes al rol, y las relacionadas con las exigencias de los compañeros de rol, es decir, con las expectativas. (.p 165)

Según Fernández y Carroble (1981), cuando hablamos de habilidad, sea cualquiera el calificativo que se le añade, se está hablando de la “posesión” o “no posesión” de ciertas capacidades y aptitudes necesarias para cierto tipo de ejecución. Si, como en nuestro caso, hablamos de habilidades sociales, nos estamos refiriendo entonces a las capacidades relacionadas con la actividad social en general, con la conducta social en sus múltiples manifestaciones. (p.197)

Por lo tanto, definen a la habilidad social como la capacidad que un individuo posee para ejecutar acciones sociales.

Caballo (1993) define a las habilidades sociales como un conjunto de conductas emitidas por el individuo en un contexto interpersonal, que expresa sus sentimientos, sus deseos, actitudes, derechos de un modo adecuado a las situación espetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelven los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la posibilidad de futuros problemas.(p.210)

Monjas (1993) “considera que las habilidades sociales son capacidades específicas requeridas para ejecutar efectivamente una tarea. Son conductas necesarias para interactuar y relacionarse con otros iguales y con adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactoria” (p.93)

.Esta autora denomina a estas habilidades como: habilidades de interacción social.

Fernández y Carrobles (1994) “definen las Habilidades sociales como la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente aquellos que provienen del comportamiento de los demás”. (p.249)

Lewinsohn (1996) “señalan que las Habilidades Sociales se miden por la capacidad para comportarse de una forma que es recompensada y de no comportarse de una forma que uno sea castigado o ignorado por los demás”. (p.267)

Tanto Michelson (1983) como Caballo (2002), concuerdan en la definición de Las habilidades sociales. Por tanto fusionando ambas definiciones se tendrá que las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos realizados por un individuo en un contexto interpersonal, expresando comportamientos verbales y no verbales, sentimientos, actitudes, deseos, opiniones, derechos suponiendo iniciativas y respuestas efectivas apropiadas a la situación incrementando el reforzamiento social pero a la vez resolviendo problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas. (p.296)

MARCO LEGAL

CÓDIGO DEONTOLÓGICO DEL PSICÓLOGO

Título 3. RESPONSABILIDAD SOCIAL E INTEGRIDAD.

Artículo 7º. El ejercicio de la Psicología se ordena a una finalidad humana y social, que puede expresarse en objetivos tales como: el bienestar, la salud, la calidad de vida, la plenitud del desarrollo de las personas y de los grupos, en los distintos ámbitos de la vida individual y social. Puesto que el/la Psicólogo/a no es el único profesional que persigue estos objetivos humanitarios y sociales, es conveniente y en algunos casos se precisa la colaboración interdisciplinaria con otros profesionales, sin perjuicio de las competencias y saber de cada uno de ellos.

Artículo 8º. El compromiso social del psicólogo/a, se refiere al aporte de conocimientos, técnicas y procedimientos para crear condiciones que contribuyan al bienestar de los individuos y al desarrollo de la comunidad, propendiendo por una mejor calidad de vida.

Artículo 9º. La profesión de Psicólogo/a se rige por principios comunes a toda deontología y ética profesional: respeto a la persona, protección de los derechos humanos, sentido de responsabilidad, honestidad, sinceridad para con los clientes, prudencia en la aplicación de instrumentos y técnicas, competencia profesional, solidez de la fundamentación objetiva y científica de sus intervenciones profesionales. Artículo

Artículo 12°. El/la Psicólogo/a respetará los criterios morales y religiosos de sus clientes, sin que ello impida su cuestionamiento cuando sea necesario en el curso de la intervención.

Artículo 13°. En la Prestación de sus servicios, el/la Psicólogo/a no hará ninguna discriminación de personas por razón de nacimiento, edad, raza, sexo, credo, ideología, nacionalidad, clase social, o cualquier otra diferencia.

Artículo 14°. El/la Psicólogo/a, en sus informes escritos, será sumamente cauto, prudente y crítico, frente a nociones que fácilmente degeneran en etiquetas de desvaloración y discriminatorias del género raza o condición social, de normal/anormal, adaptado/inadaptado, o inteligente/deficiente.

Titulo 6. INTERVENCIÓN:

Artículo 27°. Al hacerse cargo de una intervención sobre personas, grupos, instituciones o comunidades, el/la Psicólogo/a ofrecerá la información adecuada sobre las características esenciales de la relación establecida, los problemas que está abordando, los objetivos que se propone y el método utilizado, los alcances y limitaciones del trabajo, los costos, y la utilización confidencial que se dará a los resultados. En caso de menores de edad o legalmente incapacitados, se hará saber a sus padres o tutores.

Titulo 7. SECRETO PROFESIONAL

Artículo 35°. El psicólogo/a esta obligada a guardar el secreto profesional en todo aquello que por razones del ejercicio de su profesión haya recibido información. Artículo 36°. Toda la información que el/la Psicólogo/a recoge en el ejercicio de su profesión, sea en manifestaciones verbales expresas de sus pacientes, sea en datos psicotécnicos o en otras observaciones profesionales practicadas, está sujeta a un deber y a un derecho de secreto profesional, del que, sólo podría ser eximido por el consentimiento expreso del paciente.

III. CAPITULO 3. MARCO METODOLÓGICO

ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

ALCANCES

- Se identificó las habilidades sociales llevadas al interior de las oficinas a partir de las respectivas realizaciones de las encuestas y de la observación directa
- Se determinó la necesidad del fortalecimiento de habilidades sociales y en los funcionarios de la entidad.
- Se fomentó el desarrollo de estrategias para el fortalecimiento de las habilidades sociales ya que estas permitirán mejorar la convivencia entre los empleados y su entorno social.

LIMITACIONES

Las presentes limitaciones restringirían la investigación:

- Espacio permitido por parte de los funcionarios en sus horas laborales para la aplicación del respectivo instrumento
- Falta de colaboración de algunos funcionarios
- Falta a las asistencias y de atención a las capacitaciones para el fortalecimiento de estas habilidades

ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

ENFOQUE MIXTO

Fue Sieber (1973) “quien sugirió, también, la mezcla de estudios de caso con encuestas, creando así un nuevo estilo de investigación”. (p.85)

Agrega el autor que, por otra parte, Jick (1979), introdujo los términos básicos de los diseños mixtos, al recurrir a técnicas e instrumentos proporcionados por paradigmas positivistas y naturalistas para la recolección de datos, dando un lugar prioritario a la triangulación de datos. (p.63)

Agrega el autor que Christ (2007) “argumenta que la investigación mediante métodos mixtos se ha fortalecido en los últimos veinte años, y los estudios exploratorios cualitativos, seguidos de estudios confirmatorios, han sido comunes y concurrentes”. (p.140)

En esa misma línea, Dellinger y Leech (2007) analizan, también, la validez de los métodos mixtos en la investigación. Tal como lo señalan los autores, durante los años 90, las investigaciones con diseños mixtos se hicieron muy útiles en campos como: Educación, Enfermería, Medicina, Psicología y Comunicación, en el entendido de que el uso de más de un método potenciaba la posibilidad de comprensión de los fenómenos en estudio, especialmente, si estos se refieren a campos complejos en donde está involucrado el ser humano y su diversidad. (p.55)

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

DISEÑOS EXPLORATORIOS

Los diseños exploratorios en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, "por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el 'tono' de investigaciones posteriores más rigurosas" (Dankhe, 1986, p. 412).

Se caracterizan por ser más flexibles en su metodología en comparación con los estudios descriptivos o explicativos, y son más amplios y dispersos que estos otros dos tipos (buscan observar tantas manifestaciones del fenómeno estudiado como sea posible). Asimismo, implican un mayor "riesgo" y requieren gran paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador.

También nos explica Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificable

TIPO DE INVESTIGACIÓN

METODOLOGÍA IAP

“Es una metodología que apunta a la producción de un conocimiento propositivo y transformador, mediante un proceso de debate, reflexión y construcción colectiva de saberes entre los diferentes actores de un territorio con el fin de lograr la transformación social”. (Kirchner, 2004. P.22)

Investigación: Orienta un proceso de estudio de la realidad o de aspectos determinados de ella, con rigor científico.

Acción: En esta investigación hay acción la cual es entendida no solo como el simple actuar, o cualquier tipo de acción, sino como acción que conduce al cambio social estructural; esta acción es llamada por algunos de sus impulsores, praxis (proceso síntesis entre teoría y práctica).

Participación: Es una investigación - acción realizada participativamente. La investigación no es solo realizada por los expertos, sino con la participación de la comunidad involucrada en ella.

METODOLOGIA

1. **Aplicación de Instrumento (cuestionario):** Esta encuesta tiene como finalidad indagar los aspectos de las habilidades sociales dentro de los empleados de la Gobernación del César.

INSTRUMENTO

Dicho instrumento se denomina con el nombre de habilidades sociales (HH.SS) tal instrumento que se presentan a continuación para medir las habilidades sociales fueron construidos según la metodología de escala numérica, la cual ha mostrado ser apropiada para la medición de actitudes frente a los fenómenos sociales que se estudian.

En lo cual dicho cuestionario consta de 50 preguntas en la cual se evalúan 6 grupos de habilidades sociales:

Grupos de habilidades	Ítems
1 primeras habilidades sociales básicas	1 a 8
2 habilidades sociales avanzadas	9 a 14
3 habilidades relacionadas con los sentimientos	15 a 21
4 habilidades alterna a la agresión	22 a 30
5 habilidades para ser frente al estrés	31 a 42
6 habilidades de planeación	43 a 50

2. **Observación Directa:** tuvo como finalidad identificar el buen uso de las habilidades sociales de la empresa de la empresa.
3. **Descripción de la actividad:** Lo cual se le dio la información y las instrucciones generales acerca del instrumento y se miró las condiciones tanto ambientales como sociodemográfica de la entidad.
4. **Análisis de Resultado:** Nos permitió realizar un diagnóstico de cómo se encontró la entidad entorno a las habilidades sociales.
5. **Retroalimentar:** Consistió en mirar las dificultades para poder trabajar en la implementación de enseñanza de un buen clima organizacional.

UNIVERSO Y MUESTRA

Universo: La gobernación del cesar cuenta con una población de 327 empleados de planta y más de 800 empleados

Muestra: Se trabajó con la oficina de planeación y gestión human y secretaria de salud departamental, en el cual se aplicaron alrededor de 60 encuesta en los cuales 25 fueron resuelta por mujer y el otro 35 por hombre.

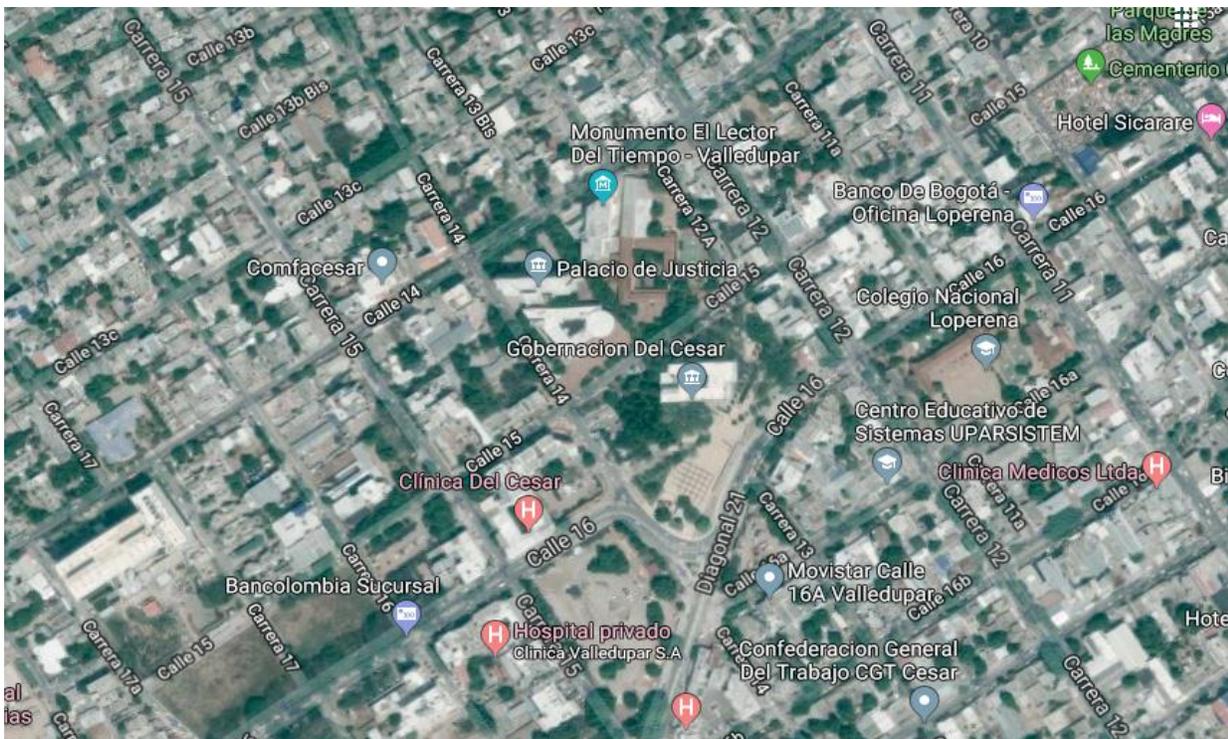
DELIMITACIÓN DEL UNIVERSO

La gobernación del cesar cuenta con una población de 327 empleados de planta y más de 800 empleados distribuidos 8 secretarias, y 4 secretarias de apoyo

DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA

UBICACIÓN FÍSICA

La gobernación del Cesar se encuentra ubicada en la ciudad de Valledupar- cesar, en la Calle 16 N° 12- 120, Edificio Alfonso López Michelsen, Departamento del Cesar.



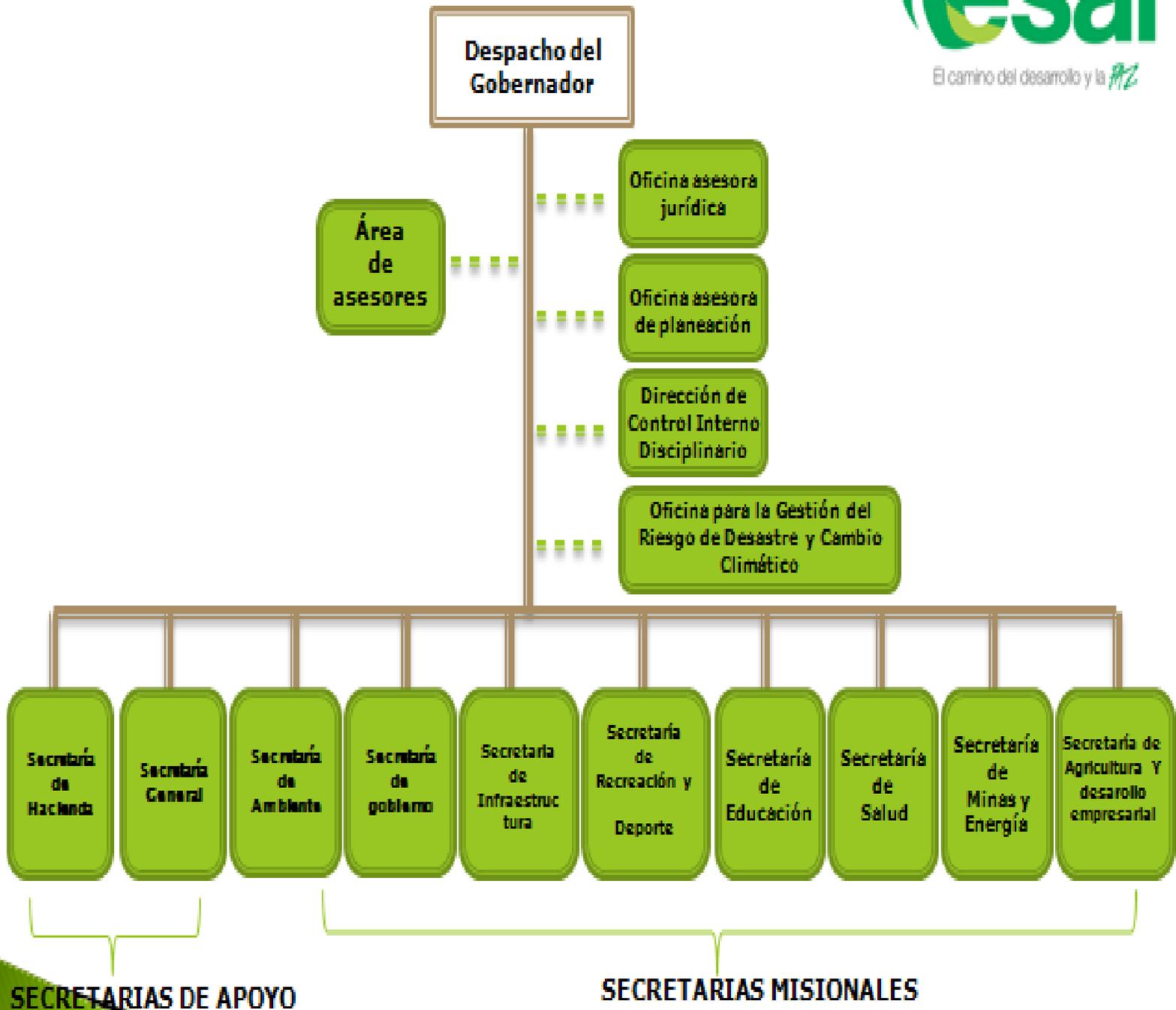
VISION

En el 2032 el departamento del César se habrá consolidado como el corredor del desarrollo logístico, agroindustrial y minero más importante de la región Caribe, caracterizado por un territorio de paz que brinda a sus ciudadanos para el desarrollo de sus actividades productivas, las cuales están enfocados al logro de la competitividad territorial, potenciando sus ventajas comparativas a través del uso del desarrollo de nuevas tecnologías y mecanismos de desarrollo limpio donde su riqueza cultural y folclor vallenato lo han posicionado como uno de los destinos turísticos más atractivos del país. Todo esto gracias al fortalecimiento y aumento de su talento humano, capaz de jalonar su propio desarrollo, respetando su riqueza natural y biodiversidad, en armonía con los pueblos indígenas y afrocesarenses, bajo los principios del desarrollo humano y sobre la base de la seguridad Democrática.

MISION

Planificar, dirigir y promover el desarrollo económico y social del Departamento del Cesar, a través de una gestión pública responsable, orientada con criterios de prioridad, racionalidad, equidad, solidaridad, desarrollo sostenible, de transparencia administrativa y buen gobierno, para el mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar general de sus habitantes.

ORGANIGRAMA

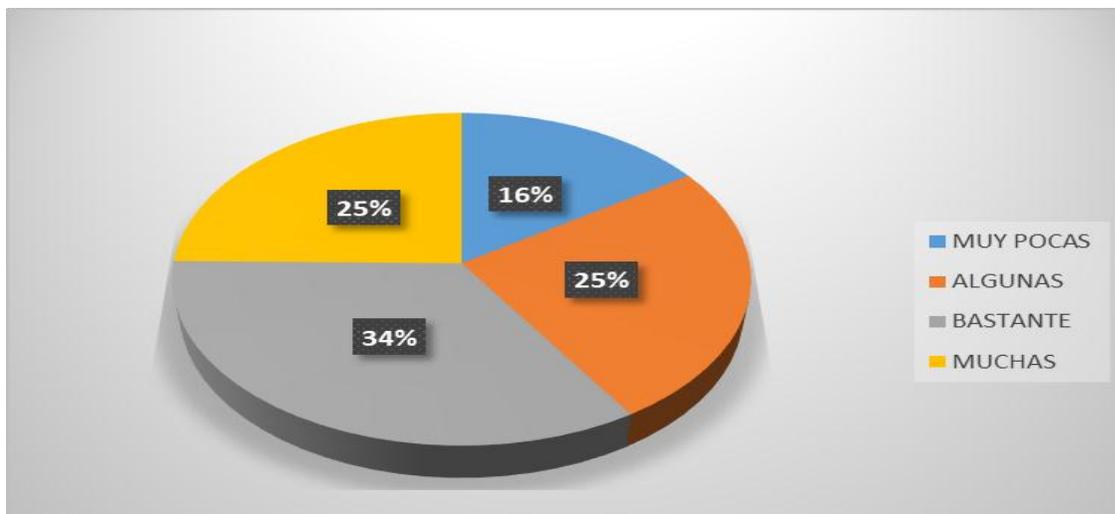


IV. CAPITULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

RESULTADOS

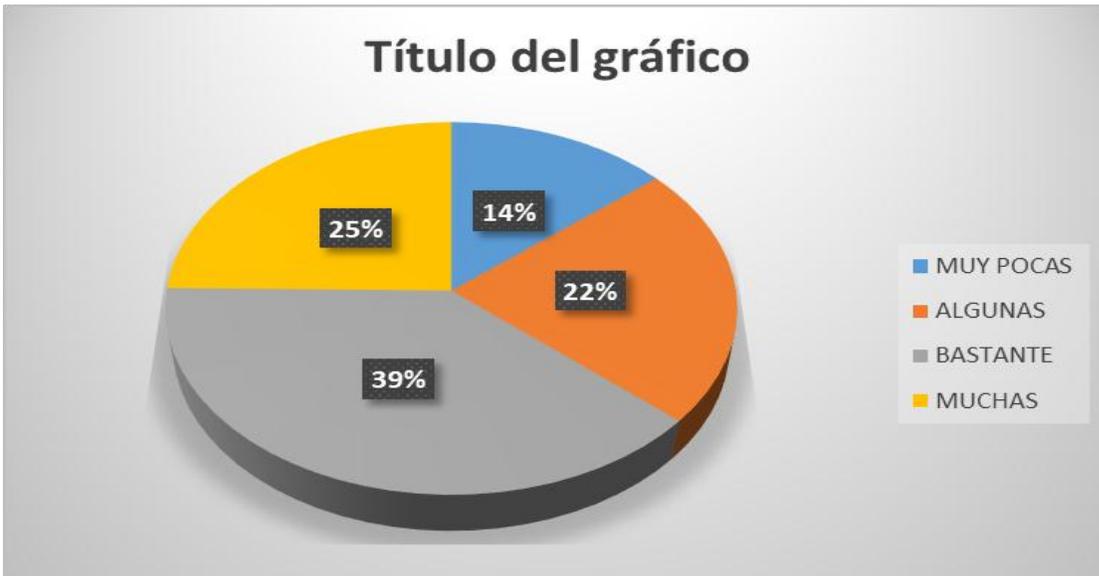
PORCENTAJE	NIVEL DE MANEJO DE LA HABILIDADES SOCIALES
0 – 59%	Desfavorable
60-100%	Adecuado

PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES 1-8				
MUY POCAS	ALGUNAS	BASTANTE	MUCHAS	TOTAL
49	80	108	78	315
15.5%	25.3%	34.2%	24.7%	



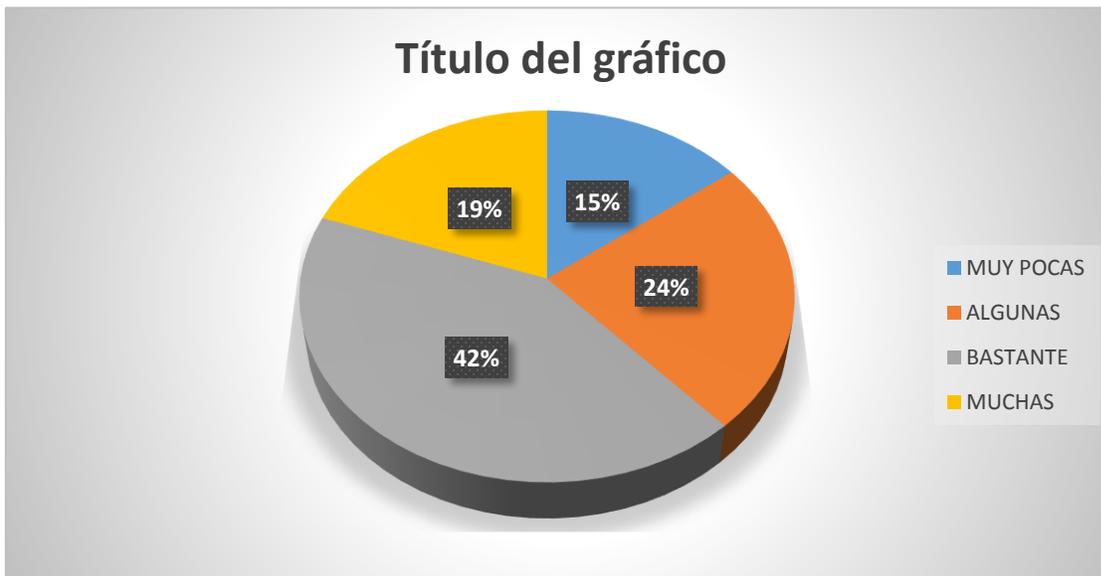
En general de acuerdo con la puntuación obtenida se pudo determinar que el 59% de los empleados manejan primeras habilidades sociales a un 41 % que no, aunque posee buen manejo entorno a las habilidades como son la escuchar, iniciar una conversación, mantener una conversación, formular una pregunta, dar las gracias, presentarse, presentar a otras personas, hacer un cumplido

HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS 9-14				
MUY POCAS	ALGUNAS	BASTANTE	MUCHAS	TOTAL
33	54	92	59	238
13.8%	22.6%	38.6%	24.7 %	



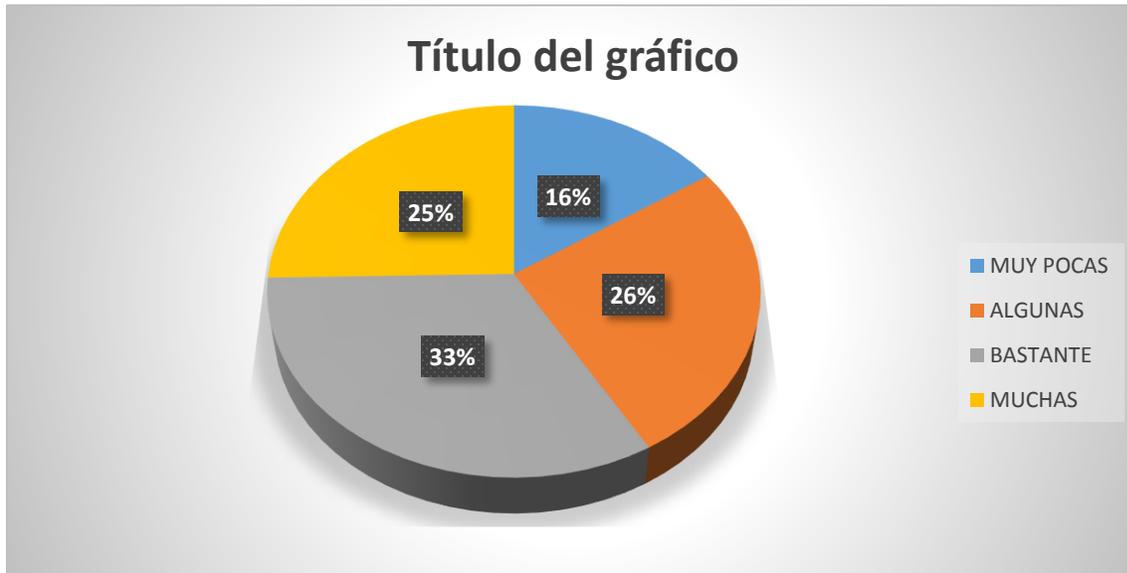
Teniendo en cuenta la puntuación obtenida podemos determinar que el 64% de los empleados de la gobernación maneja habilidades sociales avanzadas frente a un 36% que no, aunque posee buen manejo entorno a estas habilidades como lo son pedir ayuda, participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse, convencer a los demás.

HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS 15-21				
MUY POCAS	ALGUNAS	BASTANTE	MUCHAS	TOTAL
32	67	119	55	273
15.0%	24.5%	43.5%	20.1%	



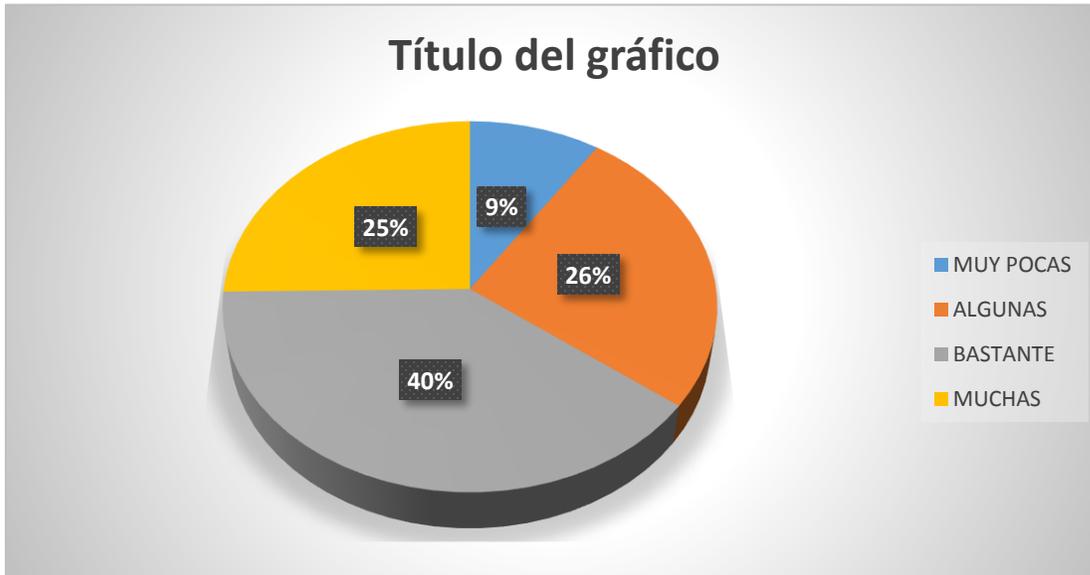
Teniendo en cuenta la puntuación obtenida podemos determinar que el 61% de los empleados de la gobernación maneja habilidades relacionadas con los sentimientos frente a un 39% que no, aunque posee buen manejo entorno a estas habilidades como lo son conocer los propios sentimientos, expresar los sentimientos, comprender los sentimientos de los demás, enfrentarse con el enfado de otro, expresar afecto, resolver el miedo, autor recompensarse.

HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN 22-30				
MUY POCAS	ALGUNAS	BASTANTE	MUCHAS	TOTAL
56	83	119	91	349
16.0%	23.7%	34.0%	26.0%	



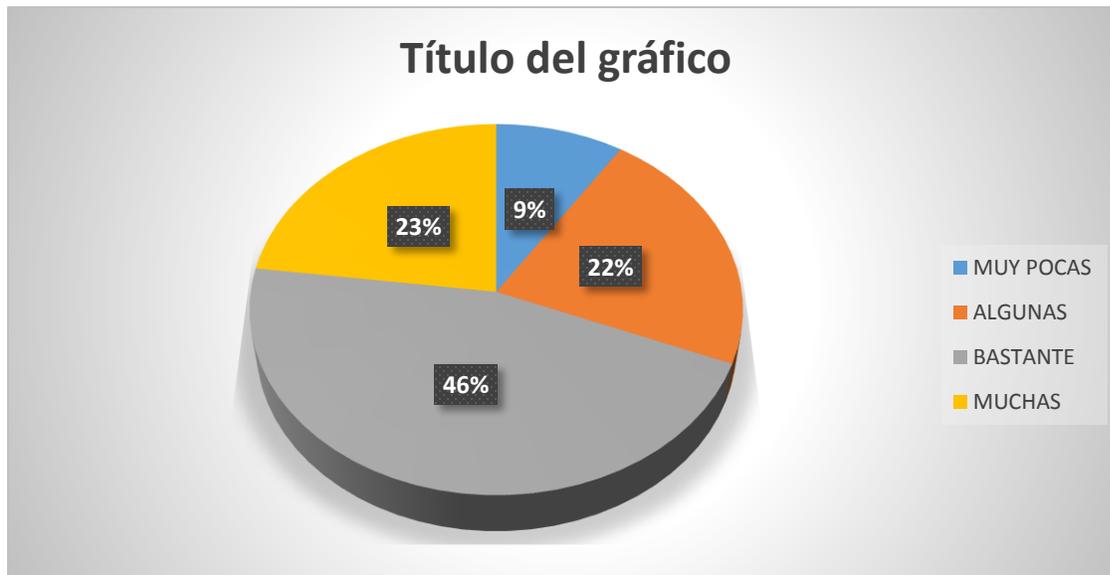
teniendo en cuenta la puntuación obtenida podemos determinar que el 58% de los empleados de la gobernación maneja habilidades alternativas a la agresión frente a un 42% que no, aunque no hay una diferencia muy notable entre un buen y mal manejo de esta habilidades como lo son pedir permiso, compartir algo, ayudar a los demás, negociar., empezar el autocontrol, defender los propios derechos, responder a las bromas, evitar los problemas con los demás, no entrar en peleas se puede decir que hay un desfavorable manejo de estas habilidades.

HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS				
MUY POCAS	ALGUNAS	BASTANTE	MUCHAS	TOTAL
44	121	185	118	468
9.4%	25.8%	39.5%	25.2%	



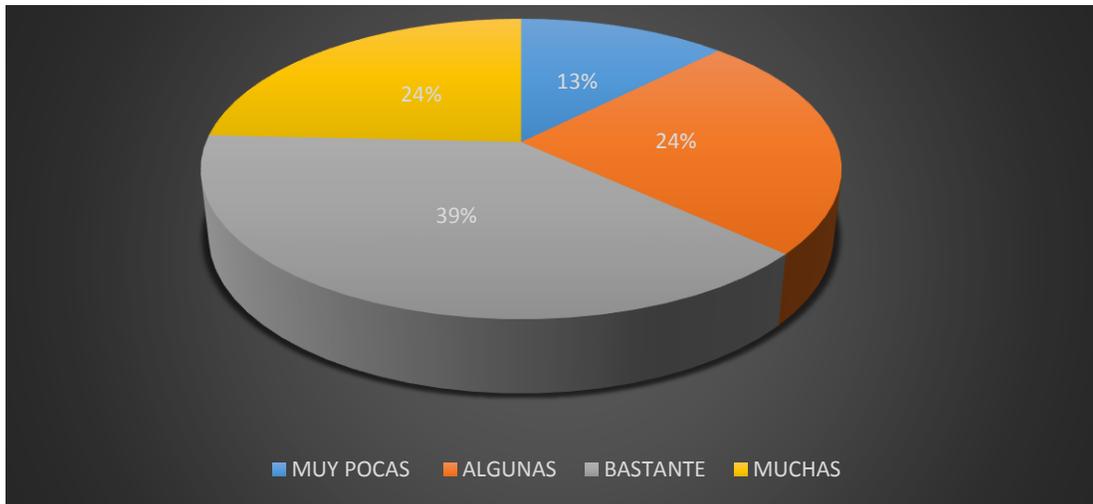
Teniendo en cuenta la puntuación obtenida podemos determinar que el 65% de los empleados de la gobernación tiene buena habilidades para hacer frente al estrés frente a un 35% que no, lo que se pudo determinar que existe un excelente y adecuado manejo de estas habilidades como son formular una queja, responder a una queja, demostrar deportividad después de un 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 contradictorio, responder a una acusación, prepararse para una conversación difícil, hacer frente a las presiones del grupo.

HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN				
MUY POCAS	ALGUNAS	BASTANTE	MUCHAS	TOTAL
29	69	144	72	314
9.2%	21.9%	45.8%	22.9%	



Teniendo en cuenta la puntuación obtenida podemos determinar que el 69% de los empleados de la gobernación tiene buenas habilidades de planificación frente a un 31% que no, lo que se pudo determinar que existe un excelente y adecuado manejo de estas habilidades como son tomar iniciativas, discernir sobre la causa de un problema, establecer un objetivo, determinar las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas según su importancia, tomar una decisión, concentrarse en una tarea.

HABILIDADES SOCIALES				
MUY POCAS	ALGUNAS	BASTANTE	MUCHAS	TOTAL
243	474	758	473	1957
12.4%	24.2%	38.7%	24.1%	



Teniendo en cuenta la puntuación total obtenida, podemos determinar que el 63% de los empleados de la gobernación manejan buenas habilidades sociales, lo que se pudo establecer que existe un nivel adecuado del manejo de dichas habilidades, ya que en la institución se pudo comprobar que hubo aspectos positivos y aspectos por mejorar, lo cual concluimos a través de la tabulación de las diferentes variables que conforman el manejo de las habilidades sociales, lo que nos permite inferir que se deben trabajar continuamente el mejoramiento de la habilidades que tuvieron falencia como lo fueron la habilidades sociales básica y habilidades alternativas a la agresión y principalmente fortaleciendo constantemente el resto de grupo de habilidad que se tuvieron un manejo adecuado por los empleados.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El concepto de habilidades para la vida es muy importante en cuanto nos indica que hace Parte fundamental de todo individuo en su desarrollo psicosocial.

Como explica Monjas (1993) considera que las habilidades sociales son capacidades específicas requeridas para ejecutar efectivamente una tarea. Son conductas necesarias para interactuar y relacionarse con otros iguales y de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. Estas habilidades según el autor son definidas como habilidades de interacción social. En el cual poder implementar esta investigación con este tipo de muestra como son empleados de empresa que tiene mucho personal y que necesariamente tiene que interactuar y relacionarse y por lo tanto su principal medio de trabajo es la interacción no tanto entre compañeros, sino que es una empresa que trabaja para el bienestar de la comunidad en el cual se tiene que trabajar, interactuar y servir a este tipo de población.

Poder trabajar este tipo problemática como son las habilidades sociales en funcionario públicos fue de gran aprovechamiento ya que constituye en una excelente estrategia, proporcionar a funcionarios herramientas específicas (habilidades psicosociales) que les permitan optar por estilos de vida y comportamientos más saludables. Según el autor Curran (1985) el entrenamiento de las habilidades sociales (EHS) es “un intento directo y sistemático de enseñar estrategias y habilidades interpersonales a los individuos con la intención de mejorar su competencia interpersonal individual en clases específicas de situaciones sociales”. (p.181)

Después de la aplicación de instrumento para evaluar habilidades sociales HH.SS los resultados obtenidos parecen confirmar la hipótesis de partida que se pudo obtener a través del primer acercamiento que se hizo hacia la muestra de la investigación

El objetivo principal de esta investigación fue comprobar que tanta falencia tenía la implementación de estas habilidades sociales que conllevaban a las malas relaciones no tanto interpersonales con compañero, sino funcionario- ciudadano, lo cual se pudo conseguir los objetivos para los que estaba diseñada, es decir, la mejora de las competencias de interacción social de los funcionarios.

Asimismo, en la realización del diagnóstico inicial de la investigación se pudo corroborar que hubo falencia significativa en torno al manejo de las habilidades sociales básicas y frente a la agresión lo cual se pudo corroborar en los resultados de la investigación.

Por esta razón el entrenamiento y potencializarían no solamente de las habilidades sociales básica o primeras habilidades como lo son formular una pregunta, dar las gracias, presentarse, presentar a otras personas, hacer un cumplido, o las habilidades alternativas a la agresión las cuales se pudieron evidenciar que fueron las que mayor deficiencia sino todas en generales tantas habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades sociales avanzadas, habilidades para hacer frente al estrés y habilidades de planificación, no solo contribuye a mejorar los factores para la convivencia armónica en la entidad, sino que también como explica (Ellis, 1980) se encuentran las orientadas a la formación completa de distintos profesionales, sobre todo a la de aquellos Aquí emplean gran parte de sus vidas laborales en interacciones cara a cara” . (p.63) es decir aquellos profesionales que centran su principal actividad profesional en la interacción social, como es el caso funcionarios públicos.

Por esta razón se puede notar la importancia que puedan tener esta investigación en el fortalecimiento del rol como empleado, ya que hacer el estudio con este tipo de temas permite que el funcionario adquiera de manera eficiente habilidades sociales ya que esta guarda relación con la cantidad y calidad de las interacciones sociales, y también con el papel que estas interacciones puedan tener en la consecución de distintas metas profesionales.

Una buena relación profesional, puede suplir deficiencias técnicas y convertirse en el principal método para alcanzar determinados objetivos profesionales.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación generara reflexión sobre el área a investigar, a través de la teoría de la administración por (Chiavenato 2001), “quien expresa la importancia del trabajo en el equipo, para lograr objetivos que no sería posible alcanzar de manera individual”. (p.42) Hace referencia a la subordinación, al servicio, a la función que se desempeña bajo el mando de otro y al servicio del otro.

Las habilidades sociales (HH. SS) constituyen un aspecto fundamental en el desarrollo del individuo. Que los funcionarios sean capaces de comunicarse y relacionarse con sus compañeros de una manera idónea, de expresar sus emociones y experiencias, de llevar a satisfacción proyectos y trabajos en equipo, tanto en el terreno profesional como en el personal; son condiciones que facilitan su crecimiento en otras áreas cognitivas y afectivas. Por esta razón es importante iniciar lo antes posible el entrenamiento en Habilidades Sociales, ya que éstas no mejoran espontáneamente con el paso del tiempo, sino que incluso se pueden deteriorar al provocar el rechazo o la indiferencia de los compañeros.

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para instituciones que presenten situaciones similares a la que aquí se plantea, sirviendo como modelo a ellas.

Por último, profesionalmente y desde el ámbito de la psicología se pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos durante este proceso, orientando las nuevas formas de interacción para fortalecer la empatía; así mismo, brindar los métodos a desarrollar por parte de los líderes para el seguimiento del fortalecimiento de las habilidades sociales.

CONCLUSIONES

Se pudo concluir que de acuerdo a la evaluación que se hizo entorno al manejo que tenían los funcionarios en la práctica de sus habilidades sociales, se encontró un nivel adecuado, pero siempre hay factores con deficiencia, ya que en la institución se pudo corroborar que había aspectos por reformar en lo relacionada al manejo de las habilidades sociales básicas y frente a la agresión, lo cual se buscó un tipo de estrategia que permitiera el fortalecimiento y mejora de las relaciones con los demás, ya que se notó deficiencia entorno a las habilidades como lo son pedir permiso, compartir algo, ayudar a los demás también en la capacidad que tiene de conocer los propios sentimientos, seguir instrucciones, disculparse y principalmente en la participación.

Por lo cual se realizaron como estrategia de mejoramiento diferentes actividades como charlas, capacitaciones etc. lo cual logró que los distintos funcionarios, que tenían una actitud negativa en las prácticas de estas habilidades, cambiaran por una más dispuesta a mejorar estas habilidades en su entorno laboral.

Aunque no se logró la implementación de las habilidades sociales en todos los funcionarios de la gobernación del Cesar, si se logró promover una mejora en la comunicación asertiva, el compañerismo y el respeto, entre otras habilidades, haciendo evidente un cambio positivo en las relaciones interpersonales.

Lo cual pudo ser percibido una mejoría notable en la convivencia y una mejora en el ambiente laboral, generando así una interacción positiva que ayudó a que la mayoría de estas personas no solo implementara estas habilidades en su entorno laboral sino que también las pudieran implementar y aplicar en su entorno familiar y social.

RECOMENDACIONES

Con relación a los resultados generales arrojados por la gráfica de evaluación general, se establece la necesidad de diseñar estrategias para potencializar las habilidades sociales básicas y las habilidades para poder hacer frente a la agresión.

Esto se podría fortalecer a través de la realización de talleres para el fortalecimiento de las habilidades sociales básicas y avanzadas y así generar conciencia de la importancia de la implementación de estas en el entorno laboral, social y familiar para poder lograr un buen desempeño en los mismos.

Hacer seguimiento periódico de actividades o entrevistas a los funcionarios en la sectorial, para tener conocimiento de la implementación y progreso de las HHSS.

BIBLIOGRAFÍA

- Alberty, R.E. y Emmons, M.L. . (1978). *Your perfect right. A guide to assertive behavior.*, 34.
- anaya (1991). La inserción socio-laboral. *Diagnostico de las variables relevantes universidad del barcelona* , 37.
- andrew salter . (1949). Anotaciones de un psicólogo. *Técnicas de entrenamiento para las habilidades sociales* , 23
- argyle,kendon . (15 de 02 de 2014). *Servicio Público de Empleo Estatal (INEM)*. Obtenido de Servicio Público de Empleo Estatal (INEM): <http://www.inem.es>.83
- argyris. (1965). desarrollo de habilidades sociales un camino a la integracion social de los trabajadores.*santiago de chile* 87.
- Backman, S. y. (1981). Desarrollo de habilidades sociales un camino a la integración social de los trabajadores.*santiago de chile* 165.
- bioetico, c. d. (2006). codigo deontologico y bioetico de la profesion de psicologia . *MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL* , 3,7,9.
- Caballo, V. E. (1986). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades. 15.
- Caballo. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales.siglo XXI. Madrid,españa.210
- Campbell, Stanley (1997). Entrenamiento en habilidades sociales *The Social Express*.8
- Carboles, B. y. (1981). Desarrollo de habilidades sociales un camino a la integración social de los trabajadores.*santiago de chile* .70.
- Carrobles, F. y. (1981). Desarrollo de habilidades sociales un camino a la integración social de los trabajadores.*santiago de chile*. 197.
- Carrobles, F. y. (1994). Desarrollo de habilidades sociales un camino a la integración social de los trabajadores.*santiago de chile* .24
- Chiavenato, i. (2001). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Mc Graw Hill.42
- Christ (2007) Dellinger y Leech (2010). Tipos de diseños (Tesis doctoral sin publicar). Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica. (PDF) Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. Available from: https://www.researchgate.net/publication/277819270_Los_disenos_de_metodo_mixto_en_la_investigacion_en_educacion_Una_experiencia_concreta [accessed Nov 09 2018].140
- Combs y salaby (1977) habilidades sociales. Ediciones Pedagógicas y laborales. Buenos Aires, Argentina.72.
- Curran (1985, citado por Caballo, 1993,) (EHS), M., Cornick, J., Tran, H., Levine, M.181
- Dankhe. (1986,). Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria,descriptiva, correlacional o explicativa. En H. Sampieri, *Metodología de la Investigación* (pág. 412). barcelona : mc gram hill .
- Ellis (1980); Entrenamiento en habilidades sociales para los profesionales de la salud. Available from:https://www.researchgate.net/publication/257304244_Entrenamiento_en_habilidades_sociales_para_los_profesionales_de_la_salud [acceso Nov 22 2018].63
- hargia, s. (1981). Las Escuelas Taller y Casas de Oficio, una. *Ministerio de Trabajo y de la Seguridad Social*, 16.
- Hersen, e. y. (1973). Habilidades sociales en enfermería. *propuesta de un programa de*

- hersen y bellack (1997); Quijano Peñuela, Jorge. Características y habilidades sociales en el entorno laboral. Lectora en Estudiantes Universitarios. vol. 7, núm. 2, julio-diciembre, 2010, pp. 123-151. Universidad de Caldas, Manizales, Colombia *intervencion* , 48.
- Jick. (1979). los diseños de metodos mixtos en la investigacion en educacion: una experiencia concreta . *academia.com* , 63.
- Kirchner. (2004.). La Investigación Acción Participativa -IAP. *universidad nacional de colombia* , 22.
- Lazarus. (1973). Manual-de-evaluación y entrenamiento de Habilidades Sociales. Barcelona: siglo XXI, 49.
- Lewinsohn, L. y. (1996). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. siglo XXI.Madrid , España.267.
- Linehan . (1984). Competencia en la formación y competencia en la gestión del talento humano . *Convergencias y desafíos 2002.*, 20.
- Marisol solar, Christopher G, W (2009). Desarrollo organizacional y cambio. 8ª Ed. Pt. 5.
- Monjas, Mª I., González, B.P. (Dir.). (1998). Las Habilidades Sociales en el Currículo.Valladolid: Secretaria General Técnica.120
- Monjas. (1993). Las Habilidades Sociales en el Currículo. Valladolid: Secretaria General Técnica.93
- Michelson. (1983). Desarrollo de habilidades sociales un camino a la integración social de los trabajadores.*santiago de chile.* 295.
- Rimm. (1974). Guía metodológica para el desarrollo de habilidades sociales. 79.
- Santos, L. (s.f.). HABILIDADES BÁSICAS DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO. scribe , 11.
- Sieber. (1973). diseños de metodos mixto en la investigacion en educacion: una experiencia concreta . *academia.com*, 85.
- Weber. (1968). manual de evaluacion y entrenamiento de las habilidades sociales. siglo XXI.madrid, españa.77
- Weiss. (1968). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales.siglo XXI. Madrid,españa.65
- Wolpe . (1977). Entrenamiento en Habilidades Sociales aplicada a jovenes timidos. 5.
- Wolpe. (1958). Entrenamiento en Habilidades Sociales aplicada a jovenes timidos . 9.

HABILIDADES SOCIALES (HH.SS)

A continuación te presentamos una tabla con diferentes aspectos de las "Habilidades Sociales Básicas". A través de ella podrás determinar el grado de desarrollo de tu "Competencia Social" (conjunto de HH.SS necesarias para desenvolverte eficazmente en el contexto social). Señala el grado en que te ocurre lo que indican cada una de las cuestiones, teniendo para ello en cuenta:

1 → Me sucede **MUY POCAS** veces **2** → Me sucede **ALGUNAS** veces

3 → Me sucede **BASTANTES** veces **4** → Me sucede **MUCHAS** veces

HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo				
2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes				
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos				
4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada				
5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores				
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa				
7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí				
8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza				
9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad				
10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad				
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica				
12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente				
13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal				
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona				
15	Intentas reconocer las emociones que experimentas				
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes				
17	Intentas comprender lo que sienten los demás				
18	Intentas comprender el enfado de la otra persona				
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos				
20	Piensas por qué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo				
21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa				
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada				

HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás				
24	Ayudas a quien lo necesita				
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes				
26	Controlas tu carácter de modo que no se te “escapan las cosas de la mano”				
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura				
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas				
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas				
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte				
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución				
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien				
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado				
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido				
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento				
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo				
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer				
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro				
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen				
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación				
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática				
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta				
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante				
44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control				
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea				
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea				
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información				
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero				
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor				
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo				

Habilidades sociales

GRUPO I. PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES.

1. Escuchar.
2. Iniciar una conversación.
3. Mantener una conversación.
4. Formular una pregunta.
5. Dar las gracias.
6. Presentarse.
7. Presentar a otras personas.
8. Hacer un cumplido.

GRUPO II. HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS.

9. Pedir ayuda.
10. Participar.
11. Dar instrucciones.
12. Seguir instrucciones.
13. Disculparse.
14. Convencer a los demás.

GRUPO III. HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS.

15. Conocer los propios sentimientos.
16. Expresar los sentimientos.
17. Comprender los sentimientos de los demás.
18. Enfrentarse con el enfado de otro.
19. Expresar afecto.
20. Resolver el miedo.
21. Autorrecompensarse.

GRUPO IV. HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN.

22. Pedir permiso.
- 23.. Compartir algo.
24. Ayudar a los demás.
25. Negociar.
26. Empezar el autocontrol.

27. Defender los propios derechos.
28. Responder a las bromas.
29. Evitar los problemas con los demás.
30. No entrar en peleas.

GRUPO V. HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS.

31. Formular una queja.
32. Responder a una queja.
33. Demostrar deportividad después de un juego.
34. Resolver la vergüenza.
35. Arreglárselas cuando le dejan de lado.
36. Defender a un amigo.
37. Responder a la persuasión.
38. Responder al fracaso.
39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
40. Responder a una acusación.
41. Prepararse para una conversación difícil.
42. Hacer frente a las presiones del grupo.

GRUPO VI. HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN.

43. Tomar iniciativas.
44. Discernir sobre la causa de un problema.
45. Establecer un objetivo.
46. Determinar las propias habilidades.
47. Recoger información.
48. Resolver los problemas según su importancia.
49. Tomar una decisión.
50. Concentrarse en una tarea.

Objetivo

Fortalecer las habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales y mantener un óptimo clima laboral en los funcionarios de las distintas sectoriales de la Gobernación del César.

Las habilidades sociales son un conjunto de acciones y conductas que permiten a las personas desenvolverse eficazmente en su contexto social y laboral.

Trabajamos día a día en la construcción de un clima laboral óptimo que contribuya al bienestar social de nuestros funcionarios.



Fortalecimiento de habilidades sociales para una sana convivencia



Habilidades sociales básicas Comunicación:

- ¿Llegaste? ¡Saluda!
- ¿Te vas? ¡Despídetel!
- ¿Te hablaron? ¡Contesta!
- ¿Te halagaron? ¡Sonríe!
- ¿Tienes un compañero nuevo? ¡Preséntate!
- ¿Necesitas algo? ¡Pide el favor y da las gracias!

No olvides usar un tono de voz adecuado

Comprensión de situaciones:

Ser positivo aumenta las posibilidades del éxito y de estar bien con los demás.

Acepta a las personas con todo y sus ideas diferentes a las nuestras.

¡Se tolerante!

No te compares con otros, cada persona es única con sus virtudes y defectos.

Autocontrol y solución de conflictos

Evita cualquier tipo de violencia...

- ¿Te ofendieron? ¡Dialoga!
- ¿Ofendiste? ¡Discúlpate!

Trata a los demás como deseas ser tratado

Ante una situación de conflicto cuenta hasta 10 antes de responder.

- ¿Pediste prestado? ¡Devuelvel!
- ¿Abriste? ¡Cierra!
- ¿Prendiste? ¡Apaga!

Cultiva la paciencia y predica con el ejemplo

Conozco mis **DERECHOS** y respeto los de los demás



Fortalecimiento de habilidades sociales para una sana convivencia

www.cesar.gov.co



Gestión Humana



Fortalecimiento de habilidades sociales para una sana convivencia



Fortalecimiento de
habilidades sociales
para una sana
convivencia



Comunicación:

- ✓ ¿Llegaste? ¡Saluda!
- ✓ ¿Te vas? ¡Despídate!
- ✓ ¿Te hablaron? ¡Contesta!
- ✓ ¿Te halagaron? ¡Sonríe!
- ✓ ¿Tienes un compañero nuevo? ¡Preséntate!
- ✓ ¿Necesitas algo? ¡Pide el favor y da las gracias!

Conozco mis
DERECHOS
y respeto
los de los demás

Autocontrol y solución de conflictos

Evita cualquier tipo de violencia...

- ✓ ¿Te ofendieron? ¡Dialoga!
- ✓ ¿Ofendiste? ¡Discúlpate!

**Ante una situación de
conflicto cuenta hasta
10 antes de responder.**

- ✓ ¿Pediste prestado? ¡Devuelve!
- ✓ ¿Abriste? ¡Cierra!
- ✓ ¿Prendiste? ¡Apaga!



Gestión
Humana