

DESCRIPCIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES DE UN GRUPO DE  
MUJERES CONDENADAS, INTERNAS EN EL CENTRO DE  
REHABILITACIÓN FEMENINO “EL BUEN PASTOR” DE LA CIUDAD DE  
BARRANQUILLA

Trabajo de investigación

Luz Marina Callejas, Angélica Gutiérrez, Lucila Martes, Yuribeth Reina.

Tutora: Sandra Salas.

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

Barranquilla, mayo de 2009

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

Presidente del Jurado

---

Jurado

---

Jurado

Barranquilla, Mayo de 2009

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción,	1
Descripción y formulación del problema,	4
Justificación,	9
Objetivos,	12
Objetivo General,	12
Objetivos Específicos,	12
Marco teórico,	13
Generalidades,	13
Componentes de las Habilidades Sociales,	29
Componentes Conductuales,	30
De contenido verbal,	30
De forma verbal,	31
Comunicación no verbal,	31
Componente Cognitivo,	32
Componente Fisiológico,	36
Componente situacional o ambiental,	36
Modelos que explican las habilidades sociales,	37
Modelo derivado de la Psicología Social,	37
Teoría de Roles,	37
Modelos de Aprendizaje social,	37
Modelo Cognitivo,	38
Modelo de Percepción social,	38
Modelo de la Psicología Clínica,	39
Variables,	45
Definición conceptual,	45
Operacionalización de la variable de investigación,	45
Metodología,	52
Paradigma,	52

Enfoque Metodológico, 53  
Tipo de estudio, 53  
Diseño de Investigación, 54  
Diseño No experimental, 54  
Población, 54  
Técnica de Muestreo, 55  
Muestreo, 55  
Muestra, 55  
Técnicas e Instrumentos, 55  
Recursos, 59  
Procedimiento, 61  
  
Resultados, 67  
  
Conclusiones, 93  
  
Sugerencias, 99

Referencias, 99

Anexos, 100

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones, indicadores e índices de las variables

Tabla 2 Variables controladas

Tabla 3 Puntuaciones de la Escala Sujeto 1

Tabla 4 Puntuaciones de la Escala Sujeto 2

Tabla 5 Puntuaciones de la Escala Sujeto 3

Tabla 6 Puntuaciones de la Escala Sujeto 4

Tabla 7 Puntuaciones de la Escala Sujeto 5

Tabla 8 Puntuaciones de la Escala Sujeto 6

Tabla 9 Puntuaciones de la Escala Sujeto 7

Tabla 10 Puntuaciones de la Escala Sujeto 8

Tabla 11 Puntuaciones de la Escala Sujeto 9

Tabla 12 Puntuaciones de la Escala Sujeto 10

Tabla 13 Puntuaciones de la Escala Sujeto 11

Tabla 14 Puntuaciones de la Escala Sujeto 12

Tabla 15 Puntuaciones de la Escala Sujeto 13

Tabla 16 Puntuaciones de la Escala Sujeto 14

Tabla 17 Puntuaciones de la Escala Sujeto 15

Tabla 18 Puntuaciones de la Escala Sujeto 16

Tabla 19 Puntuaciones de la Escala Sujeto 17

Tabla 20 Puntuaciones de la Escala Resultados Generales

Tabla 21 Puntuaciones individuales de la Escala

## LISTA DE GRÁFICAS

- Grafica 1 Habilidades sociales Sujeto 1
- Grafica 2 Habilidades sociales Sujeto 2
- Grafica 3 Habilidades sociales Sujeto 3
- Grafica 4 Habilidades sociales Sujeto 4
- Grafica 5 Habilidades sociales Sujeto 5
- Grafica 6 Habilidades sociales Sujeto 6
- Grafica 7 Habilidades sociales Sujeto 7
- Grafica 8 Habilidades sociales Sujeto 8
- Grafica 9 Habilidades sociales Sujeto 9
- Grafica 10 Habilidades sociales Sujeto 10
- Grafica 11 Habilidades sociales Sujeto 11
- Grafica 12 Habilidades sociales Sujeto 12
- Grafica 13 Habilidades sociales Sujeto 13
- Grafica 14 Habilidades sociales Sujeto 14
- Grafica 15 Habilidades sociales Sujeto 15
- Grafica 16 Habilidades sociales Sujeto 16
- Grafica 17 Habilidades sociales Sujeto 17
- Grafica 18 Habilidades sociales del grupo a nivel general

DESCRIPCIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES DE UN GRUPO DE  
MUJERES CONDENADAS, INTERNAS EN EL CENTRO DE  
REHABILITACIÓN FEMENINO “EL BUEN PASTOR” DE LA CIUDAD DE  
BARRANQUILLA

El objetivo del presente estudio es describir las habilidades sociales de un grupo de mujeres condenadas, internas en el Centro de Rehabilitación Femenino El Buen Pastor de la ciudad de Barranquilla.

Palabras claves: Habilidades Sociales, condenadas, asertividad.

INTRODUCCIÓN

Las habilidades sociales se constituyen como el conjunto de hábitos (conductas, pensamientos y emociones) que dispone el individuo para relacionarse con los demás. Aunque existen factores personales constituyentes tales como el temperamento, género y atractivo físico etc. y otros psicológicos, es decir cognitivos, afectivos y conductuales que determinan en gran medida el comportamiento social, ésta se modela y actualiza ya que son aprendidas desde los primeros años de vida del ser humano (Goldstein, 1.980).

El desarrollo de las habilidades sociales es fundamental para el hombre en diferentes ámbitos, pues éste llega a beneficiarse mediante ellas en los aspectos social y personal. Igualmente resultan importantes en la medida que para el desarrollo del ser humano en general es primordial establecer relaciones significativas y adecuadas con otras personas. Lo anteriormente planteado resulto ser un tema de interés para

estudiar las habilidades sociales, especialmente mujeres que por distintas circunstancias y razones han resultado privadas de la libertad y se encuentran internas en un lugar donde deben relacionarse con otras mujeres en condiciones similares.

Por lo tanto, en el presente estudio se planteo como objetivo general la descripción de las habilidades sociales de un grupo de internas condenadas en el Centro de Rehabilitación Femenino El Buen Pastor de la ciudad de Barranquilla, para lo cual se logro ofrecer una amplia conceptualización acerca de la variable de interés constituida en el marco teórico del mismo, conformado por las diferentes definiciones y planteamientos de autores referentes a la temática tomados de la literatura. No obstante, la mayor parte del cuerpo teórico se fundamento en el planteamiento de la autora Maria Elena Gismero, la cual fue tomada como guía de esta investigación, puesto que además de ofrecer un espectro amplio acerca de las habilidades sociales, clasificándolas por Grupos para una mayor comprensión, es la autora de un instrumento diseñado para la evaluación de la variable de este estudio.

Este trabajo se llevó a cabo teniendo en cuenta los lineamientos del paradigma empírico analítico, cuyo enfoque cuantitativo permitió ofrecer especificaciones acerca de la variable habilidades sociales en el grupo estudiado, constituido por 17 mujeres que han sido condenadas en el Centro, ofreciendo una descripción sistemática y organizada de la variable de interés, basados en la objetividad, mediante la medición fiable de la misma con la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales, instrumento pertinente a los objetivos planteados. El grupo estudiado fue intencionalmente seleccionado, teniendo como criterio su capacidad de lecto escritura

y comprensión lectora. De igual manera la perspectiva de corte descriptivo empleada, permitió caracterizar dicha variable a partir de una definición de la misma y de la aplicación del instrumento creado por María Elena Gismero, en la escala de habilidades sociales, logrando con esto las expectativas iniciales y aportando a su vez un conocimiento importante a la comunidad científica permitiendo comprender un pequeño pero relevante segmento de la realidad del grupo de mujeres condenadas.

Luego de la aplicación del instrumento y la lectura de las mediciones a nivel individual y general, se concluyó que los resultados arrojados evidencian que a nivel global, los sujetos se ubican en el punto medio de la escala, mostrando con ello la existencia de habilidades sociales, que favorecen si no todos, muchos de los aspectos asociados a su dimensión social.

En últimas en los resultados globales se obtuvo un promedio a nivel general de 50.4, por lo tanto se puede concluir que estos sujetos responden adecuadamente ante contextos sociales a pesar de algunas circunstancias menores en donde no logran la expresión de sentimientos, necesidades y opiniones, o si lo logran, lo hacen con altos niveles de ansiedad.

## DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Los seres humanos nacen equipados con potencial genético y biológico de amplias posibilidades de desarrollo, pero con un repertorio conductual bastante limitado. Durante toda la vida el hombre vive un proceso continuo de desarrollo y aprendizaje en que se va dando una constante interacción entre su programación genética y su medio ambiente. El hombre es un ser social por naturaleza, el cual requiere de su entorno para desarrollarse integralmente, contexto que en gran medida es social. Resulta entonces fundamental el desarrollo de habilidades que permitan relaciones interpersonales satisfactorias y efectivas.

En esta misma línea de ideas Hidalgo & Abarca (1.999) afirman que:

El comportamiento social constituye un aprendizaje continuo de patrones cada vez más complejos que incluyen aspectos cognitivos, afectivos, sociales y morales que se van adquiriendo a través de un proceso de maduración y aprendizaje en permanente interacción con el medio social.

Por lo tanto, el establecimiento constante de relaciones interpersonales se convierte en una necesidad para el ser humano, pues éste garantiza de cierta forma su subsistencia. Indudablemente estas interacciones estarán influenciadas por las Habilidades Sociales, pues resultan importantes para la calidad de estas relaciones, en tanto que intervienen en las actitudes y comportamientos del hombre frente a determinadas situaciones que deba enfrentar, al mismo tiempo en que favorece la

convivencia con los demás y el aprovechamiento que se puede extraer precisamente de esas interacciones.

El proceso de socialización se ve reflejado desde el mismo momento del nacimiento donde el niño es totalmente dependiente pues por sí mismo no podría sobrevivir, razón por la cual necesita de su madre creándose vínculos afectivos madre-hijo, los cuales más tarde se extenderán hacia otras personas que llegan a ser importantes en su vida. A través del establecimiento de las relaciones interpersonales generadas a partir de los procesos de interacción, el individuo se adentra al entorno, logrando de este modo una conexión social, cuya variación dependerá del desarrollo de cada persona (Hidalgo & Abarca, 1.999).

Por lo anterior, los contextos implicados en el proceso de socialización del individuo influyen en el establecimiento de determinadas relaciones interpersonales. Con relación a esto, se precisa tener en cuenta que las internas condenadas, grupo estudiado, habitan en un lugar que aunque representa privación de libertad está dotado de espacios de esparcimiento, tales como salas de manualidades, talleres de costura, tres iglesias según credo (católica, evangélica y bautista) y zonas de recreación como canchas de basket y volleyball disponibles para su utilización. Además pueden hacer uso de una peluquería tanto con fines recreativos como económicos.

Se observó ya en el ambiente natural de las internas, que muchas de ellas conforman grupos reuniéndose ocasionalmente para programar actividades culinarias

que no sustituyen la alimentación proporcionada por el Centro de Rehabilitación, compartiendo momentos de esparcimiento, favoreciéndose de este modo el establecimiento de relaciones interpersonales entre sí, desarrollando y fortaleciendo sus habilidades sociales, propiciando la expresión de sentimientos, emociones, pensamientos y deseos, logrando finalmente conductas sociales más favorables.

Por otro lado, la Institución brinda a cada una de las internas una habitación, lo cual les proporciona cierta comodidad y privacidad dentro de la misma. En dichos espacios pueden incluir televisores, radios, y otros aparatos de acuerdo a las posibilidades económicas de las que cada una disponga, siempre y cuando no representen peligrosidad para las internas.

En el Centro las sanciones generadas a las internas por faltas de disciplina, se llevan a cabo en un sitio del mismo, denominado por la cárcel como “Celda de Castigo”. Este lugar, contrario a las comodidades que tienen las internas en su dormitorio, se caracteriza por ser un espacio reducido con poca luz, que en lugar de una puerta tiene una reja grande, y el lugar en el que duermen las indisciplinadas es una cama de cemento que no brinda la más mínima comodidad. La estadía en la celda de castigo depende de la magnitud de la falta cometida por la interna, en la cual ésta debe reflexionar sobre la conducta inadecuada a la que dio lugar.

Es natural que las relaciones interpersonales se establezcan en el diario vivir, pero éstas resultan ser más complejas cuando se trata de interactuar con personas con las que frecuentemente se comparte un espacio y un contexto particular, tal como

sucede en el Centro de Rehabilitación Femenino, en el que habita un número significativo de mujeres, algunas en proceso judicial y otras condenadas, las cuales deben ser conscientes del tiempo en el que permanecerán allí privadas de la libertad.

Especialmente para aquellas mujeres que deben cumplir una condena por determinado periodo de tiempo, resulta de suma importancia crear vínculos con sus semejantes, pues durante su permanencia en el lugar deben aprender a convivir con otros, teniendo en cuenta que son muy diversas las razones por las que cada una de ellas llegaron a este lugar.

Dado lo anterior, resulta significativo el manejo de Habilidades Sociales, las cuales permitirán un adecuado y satisfactorio establecimiento de relaciones interpersonales. Es por ello que en este trabajo se describen diferentes formas de manifestación de las habilidades sociales implicadas en las interacciones que establecen las mujeres estudiadas, que por sus conductas delictivas han sido condenadas.

La variable de interés ha sido abordada desde el campo investigativo en distintos contextos, predominando estudios en los campos educativos y clínicos, específicamente en contextos de formación académica y netamente hospitalarios y/o terapéuticos.

La problemática planteada por tanto ha resultado de gran interés para abordarla de manera amplia y exhaustiva desde un estudio fundamentado con bases

metodológicas, teóricas, y prácticas que permitieron el desarrollo de la investigación, la cual tuvo como finalidad dar respuesta al siguiente interrogante:

¿Cuáles son los niveles de las Habilidades Sociales con que cuenta un grupo de mujeres condenadas, internas en el Centro de Rehabilitación El Buen Pastor?

## JUSTIFICACIÓN

La presente Investigación ha estado orientada a dar respuesta a un cuestionamiento por parte de los investigadores sobre el desarrollo social de un grupo de mujeres que cumplen condena por delito en el Centro de Rehabilitación Femenino El Buen Pastor. El hecho de tener que convivir por tanto tiempo en este lugar con diversas personas que aunque comparten el mismo género, se diferencian en edad, carácter, personalidad y muchos otros aspectos que indudablemente influirán en sus relaciones interpersonales, acrecentó la atención frente a los niveles de habilidades sociales propias de esta población. Por lo anterior, esta Investigación se ha llevado a cabo con la finalidad de describir las habilidades sociales con las que un grupo de mujeres condenadas cuentan para establecer relaciones con los demás, instaurando un tipo de convivencia particular.

Para realizar este estudio, se ha tomado como sustento teórico las conceptualizaciones y planteamientos ofrecidos por Maria Elena Gismero con relación a la variable de interés (HHSS), precisando que para esta autora las habilidades sociales son equivalentes a la conducta asertiva, la cual define como “el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionales específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones y derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el autoreforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo” (Gismero, 2002) .

La temática planteada resulta de gran importancia debido que es relevante conocer y describir las Habilidades Sociales que poseen las mujeres condenadas, internas en el Centro de Rehabilitación El Buen Pastor, porque en esa medida se puede tener conocimiento acerca de cómo son las relaciones interpersonales que establecen con las demás personas, así como la calidad de las mismas. Del mismo modo, se logró describir un aspecto de la realidad de estas mujeres comprendiendo una parte importante de sus procesos internos en relación con el otro, teniendo en cuenta el nivel individual de habilidades sociales.

Se precisa anotar que esta investigación se llevó a cabo con el objetivo principal de generar beneficios tanto a instituciones como a personas. Como estudiantes, todo el proceso implicado en el desarrollo de la misma permitió acrecentar aún más el interés hacia la indagación de condiciones humanas desde contextos que por alguna razón se han obviado en estudios. Así mismo ha favorecido el fortalecimiento de habilidades investigativas, tales como observación, análisis de información, discusión de hallazgos, deducción, etc., que directamente contribuyen al desarrollo profesional.

De igual manera los resultados del estudio han favorecido al Centro de Rehabilitación Femenino El Buen Pastor, pues la Dirección de este tiene en sus manos la síntesis resultante del estudio allí realizado, por tanto, tienen conocimiento acerca de las habilidades sociales propias del grupo de mujeres estudiado, a partir del cual se podrán emprender planes de acción con orientación psicológica que le proporcione un beneficio a la población en cuanto al fomento y fortalecimiento de las

Habilidades Sociales. También se verán favorecidas las internas que participaron en este estudio, puesto que la información de allí derivada les servirá de herramienta para identificar fortalezas y debilidades en cuanto a sus habilidades sociales, a partir de lo cual podrán reflexionar y emprender acciones al respecto que les permita mejorar de alguna manera la calidad de las relaciones interpersonales por ellas establecidas.

La Universidad Simón Bolívar asimismo se verá enriquecida, pues los interesados en la temática podrán retomar los resultados de esta investigación sirviéndose de ellos como una guía para generar otros estudios de carácter investigativo, con la finalidad de ampliar la información ya existente, o sencillamente para conocer o enriquecer sus conocimientos acerca del fenómeno indagado.

Finalmente, se pretende despertar en la comunidad científica el interés por desarrollar estudios con respecto a este fenómeno, que contribuyan al análisis o mejor aún, al mejoramiento de esta población a nivel de relaciones interpersonales.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Describir las Habilidades Sociales de un grupo de mujeres condenadas, internas en el Centro de Rehabilitación El Buen Pastor.

### Objetivos Específicos.

- Describir las Habilidades Sociales asociadas con la autoexpresión en situaciones sociales.
- Describir las Habilidades Sociales asociadas con la defensa de los propios derechos como consumidor.
- Describir las Habilidades Sociales asociadas con la expresión de enfado o disconformidad.
- Describir las Habilidades Sociales asociadas a decir no y cortar interacciones.
- Describir las Habilidades Sociales asociadas con hacer peticiones.
- Describir las Habilidades Sociales asociadas a iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

## MARCO TEORICO

### Generalidades

Por ser de naturaleza social, el hombre tiene como uno de los elementos más importantes de su vida las interacciones establecidas con los demás; en el actuar, constantemente se involucran a otras personas, y es allí donde pueden evidenciarse habilidades y competencias con las cuales cada uno cuenta para relacionarse de determinada manera con los demás.

No obstante, aunque en la literatura se usa frecuentemente el término Habilidades Sociales, entre diversos autores ha surgido el interés por precisar una terminología para hacer referencia a este tipo de habilidades, tal vez con el objetivo de unificar criterios al respecto. Si bien se habla del término Habilidades Sociales, es necesario partir de la definición de aquello que se denomina “Habilidad”.

En la misma línea de definición de habilidad Jerome Bruner (1989), citado por Quino Villa (1995) plantea:

Las habilidades son representaciones que suponen simbolización de acontecimientos, sobre las que se puede operar lógicamente y lingüísticamente. Por ende en las habilidades se presenta una forma de representación simbólica, y una operación lógico-lingüística (metaconocimiento).

Bruner con esto indica claramente que las habilidades parten de un concepto que no requiere necesariamente de objetos materializados, pues implica un proceso interno que se evidencia tanto a través del símbolo como del logos (lingüística).

A su vez el término habilidad al ser susceptible de ser confundido con el término Competencia, autores como Luis Alberto Arroyo Coronado (2003) los ha diferenciado. El autor considera que mientras la competencia se refiere a un conjunto de habilidades que los sujetos pone en juego al enfrentarse a situaciones interpersonales, las habilidades sociales se refieren a las destrezas más específicas que requiere una persona para desarrollar una tarea determinada.

No obstante, Maria Elena Gismero (2002) considera que las habilidades y la conducta asertiva son términos equivalentes. Afirma que es incluso más adecuado referirse a cualquiera de estos dos términos antes que usar los términos asertividad o persona asertiva, ya que ha indicado que estos últimos implican la existencia de rasgos unitarios y estables, lo que según ella no tiene mucho respaldo empírico.

Las Habilidades Sociales (H.S) han sido tratadas por numerosos autores en diferentes escuelas, uno de los máximos exponentes es Solter, reconocido como padre de la terapia de conducta, quien en 1.949 introdujo el término basado en la necesidad de aumentar la expresividad de los individuos. Desde esa fecha a la actualidad han surgido disímiles criterios que por lo general tienden a mantener la esencia de lo que significa la terminología Habilidades Sociales, donde se encuentran exponentes como Wolpe (1958), Alberti & Emmens (1978), Linehan (1984), Phillips (1985),

Curran (1985), Argyle & Kedon (1987) y finalmente Caballo, quien en 1.987 emite un criterio con el cual la mayor parte de los investigadores trabajan en la actualidad sobre el tema. La mayor parte de los trabajos sobre esta temática se basan en la realización de un E.H.S: Entrenamiento en Habilidades Sociales (Alicia Boluarte, Julia Méndez y Rosana Martell, 2006), (Nureya Abarca y Carmen Hidalgo, 1999), (Kelly, Jeffrey A., 1994), y otros, entrenamientos matizados por un conjunto de técnicas que en momentos específicos ayudan a desarrollar el déficit de H.S en distintas áreas y vida de un individuo, o problemática que se desencadena a raíz del intercambio social.

Según Michelson (et al 1.983), citado por la Fundación Iberoamericana Down 21:

Las habilidades sociales se adquieren principalmente a través del aprendizaje mediante la observación, la imitación, el ensayo y la información, incluyendo comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos. Dichas habilidades suponen que el individuo que las posea tenga iniciativas y respuestas efectivas y apropiadas.

En concordancia con esto, Bandura, citado por Quino Villa (1995), ha considerado que la demostración visual se ha reconocido como uno de los medios de gran alcance para transmitir patrones del pensamiento y del comportamiento (Bandura, 1986).

De igual forma, Bandura (1977) afirma:

Para que el aprendizaje se lleve a cabo a través de la observación, es necesaria la presencia de un proceso que implica la atención, la

retención, la reproducción motora y la motivación. De este modo se indica que en primera instancia un individuo debe percibir y atender a las características significativas del comportamiento modelado (atención). Luego, para reproducir el comportamiento, el individuo debe cifrar la información en la memoria a largo plazo (retención); en este punto diversos métodos de codificación y de información de retención incluyen imágenes, el uso de analogías, y el uso de la repetición verbal de puntos principales (Weinberg y Gould, 2003).

Una vez que el comportamiento se aprenda con la atención y la retención, el observador debe poseer las capacidades físicas para aprender a producir el movimiento y coordinar sus acciones y sus pensamientos (reproducción del músculo del motor), para lo cual es esencial que el individuo posea la motivación necesaria para atender a, recordar lo que ha observado, y luego practicar el comportamiento modelado. Según Bandura (1.986), la motivación puede ser interna o externa pero necesariamente debe ser bastante fuerte como para conducir al observador a la reproducción del comportamiento. Tal concepción de Bandura otorga suma relevancia a los intereses que posee el sujeto para dar lugar al establecimiento de relaciones interpersonales.

Esto explica como los procesos de atención y retención son indispensables en la adquisición o el aprendizaje del comportamiento de un modelo, mientras que la reproducción y la motivación controlan el funcionamiento del comportamiento. Con

semejante descubrimiento, Bandura logra ofrecer una explicación de cómo los individuos adquieren “sorprendente e inexplicablemente” comportamientos propios de otras personas con las cuales mantienen contacto, lo cual es un punto bastante importante, pues la frecuencia de dicho contacto determinaría la presentación o no del aprendizaje vicario, así llamado por él, lo cual se justifica con innumerables estudios en los que Bandura (1986) ha observado que cuanto más cercana es la semejanza percibida entre el individuo y el modelo, mayor es la influencia del modelo en el comportamiento.

Por otro lado, Michelson L. et al (1983) plantea que las habilidades sociales potencializan el reforzamiento social, siendo éstas recíprocas por naturaleza y suponen una correspondencia efectiva y apropiada. Los factores importantes que considera Michelson para la práctica de las habilidades sociales es la marcada influencia que tiene el medio externo sobre el individuo, así como factores como la edad, el sexo y el estatus del receptor, afectan la conducta social del sujeto.

De forma paralela, Caballo (1986) afirma que

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

Tal definición nuevamente reitera que las habilidades sociales le permiten al individuo sostener relaciones interpersonales adecuadas con otras personas, por ende, mantener niveles sanos de convivencia.

Las principales características de las HH.SS. según Caballo (2.002) y de acuerdo con lo expuesto por Alberti (1.977), serían las siguientes.

- a) Se trata de una característica de la conducta, no de las personas.
- b) Es aprendida. La capacidad de respuesta tiene que adquirirse.
- c) Es una característica específica a la persona y a la situación, no universal.
- d) Debe contemplarse en el contexto cultural del individuo, así como en términos de otras variables situacionales.
- e) Está basada en la capacidad de un individuo de escoger libremente su acción.
- f) Es una característica de la conducta socialmente eficaz, de dañina.

Otro autor bastante interesado en el desarrollo de las Habilidades Sociales es Goldstein (1.983), quien las define como el conjunto de hábitos -conductas, pensamientos y emociones- que disponemos para relacionarnos con los demás. Aunque existen factores personales constituyentes (temperamento, género, atractivo físico) y psicológicos (cognitivos, afectivos, conductuales) que determinan en gran medida la conducta social de un individuo, ésta se modela y actualiza: son aprendidas gradualmente, con la educación, las vivencias cotidianas y la experiencia que dan los años.

Las Habilidades Sociales, por su trascendencia a nivel global influyen en la vida personal, social, académica y laboral de las personas, en tanto que aprender y desarrollar estas habilidades es fundamental para lograr óptimas relaciones con otras personas; conocer las propias fortalezas y debilidades es el punto de partida para trabajar en ello. En el ámbito laboral, las HHSS toman particular importancia. Si bien el conocimiento académico o técnico es necesario, el saber cómo vincularse con el jefe, compañero o cliente, cómo negociar, enfrentar el fracaso o liderar un grupo, entre otras situaciones, resulta imprescindible para el crecimiento personal (Goldstein, 1983).

Goldstein (1.983) ha ofrecido una clasificación de las habilidades sociales en seis grupos. El primer grupo hace referencia a las primeras habilidades sociales las cuales abarca la escucha, iniciar y mantener una conversación, formular una pregunta, dar las «gracias», presentarse y presentar a otras personas y hacer un cumplido. Estas son los primeros hábitos, se adquieren y se aprenden desde los primeros años de vida. Se refuerzan en el nivel pre-escolar y durante la escolaridad primaria y resultan necesarias para lograr un nivel mínimo de adaptación a la sociedad.

El desarrollo de estas habilidades le permite al individuo establecer relaciones satisfactorias con los demás, desenvolverse bien y con seguridad en la vida diaria. Están presentes en el momento de averiguar, comprar, vender o rendir un examen. La capacidad de comunicarse, opinar, esperar, escuchar y escucharse, presentarse, saber agradecer, persuadir, exponer ideas y formular las preguntas adecuadas para conseguir información son habilidades sociales básicas. De igual forma ayudarán a

relacionarse con otras personas respondiendo favorablemente ante ellas, así como para persuadir a los demás.

Estas habilidades requieren claridad en la comunicación: fluidez, entonación, cambios en el volumen de voz y contacto ocular; también una expresión facial acorde y el uso de gestos apropiados que sirvan para acentuar el mensaje. Éste es el primer paso para llegar a la meta de todo profesional: insertarse en el mundo laboral y triunfar en él.

El segundo se conforma por habilidades avanzadas tales como pedir ayuda, participar, dar y seguir instrucciones, disculparse, convencer a los demás, consensuar, actuar con cordialidad, aceptar reglas, cumplir disposiciones, tareas y horarios son las competencias necesarias para encarar el nivel universitario y el desempeño laboral.

Por tanto estas habilidades permitirán adquirir eficiencia y responsabilidad en cualquier ámbito social. El saber pedir ayuda y disculparse ante otra persona se relacionan con la autoestima pues se estará en capacidad de reconocer los errores que se han cometido. Se consideran esenciales estas habilidades pues tanto en el campo universitario como en el mundo del trabajo, se pueden enfrentar situaciones que generan frustración y ante ella surge el enojo, emoción que sin duda entorpecerá el cumplimiento de objetivos, generando más conflictos y menos posibilidades de ser escuchado. Es por tanto que comunicarse del modo adecuado en el momento oportuno es un aprendizaje que tiene lugar a lo largo de la vida, y el pleno desarrollo

de estas actitudes brindará sensación de seguridad y relaciones cordiales con los demás.

Un tercer grupo de habilidades sociales son aquellas relacionadas con los sentimientos. Estas 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, y auto-recompensarse; el reconocimiento de estas habilidades permiten avanzar en el proceso de diferenciación de los demás, lo cual hará posible que las personas se definan como individuos únicos con necesidades e intereses propios. El autoconocimiento entonces ejercerá un papel importante ante la toma de decisiones, pues el autoconocimiento implica reflexionar sobre las propias características, sus intereses, motivaciones, valores, aptitudes, situación familiar, etc.

Asimismo, la habilidad que permite entender las necesidades y sentimientos de los demás, consiste en ponerse en el lugar del otro y responder con acierto a sus necesidades emocionales, habilidades cuyo desarrollo permitirá enfrentar la realización de cualquier tipo de actividad en la que es necesario trabajar en grupos, influir en las personas, y en los sistemas, e inspirar confianza en los demás. Estas habilidades implican intercambiar ideas con otras personas, así como dirigir, organizar y relacionarte con empatía, para lo cual es importante conocer las propias emociones y llevar una vida satisfactoria junto con otras personas. Estas habilidades por tanto, están relacionadas con la inteligencia intrapersonal pues sin un adecuado desarrollo se puede fracasar sin haber identificado las razones que llevan a esa situación.

Otro grupo de habilidades sociales son aquellas que sirven para solucionar conflictos. Entre estas se encuentran 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 y no entrar en peleas. Este grupo de habilidades facilitará la convivencia con los demás, pues supone el establecimiento de vínculos y formas de participación en los grupos a los cuales se pertenece, igualmente permiten desarrollar relaciones de intercambio y afecto, canalizar emociones y resolver diversos problemas desde una actitud pacífica, a través de la palabra y el autocontrol. De igual forma contribuirán a actuar en momentos tensos, sin caer en la inhibición ni en la agresividad. Es por esto que este grupo de habilidades permitirán aprender a enfrentar conflictos a nivel interpersonal, armonizando los propios derechos con los de los demás, en busca del bien común. De este modo luego de detectar las emociones hostiles, se podrán manejar, reflexionar antes de actuar, plantearse alternativas y analizar las consecuencias de cada una de ellas. Estas habilidades contribuyen, por tanto, a conductas socialmente responsables, ya que se estará en capacidad de responder a los obstáculos y amenazas controlando las propias reacciones.

Asimismo otro grupo de habilidades está constituido por aquellas alternativas a la agresión tales como: 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 y no entrar en peleas.

Por su parte, las habilidades para hacer frente al estrés engloban un grupo de habilidades las cuales son: exponer una queja, responder ante una queja, deportividad tras el juego, manejo de situaciones embarazosas, ayudar a un amigo, responder a la persuasión, responder al fracaso, manejo de mensajes contradictorios, manejo de una acusación, prepararse para una conversación difícil, y manejar la presión de grupo. Toman gran importancia estas habilidades pues el control de las emociones posibilitará a las personas a tener mayor tolerancia ante las frustraciones y el control del enojo, por ende permitirán manejar mejor el estrés. De modo que tener desarrolladas estas habilidades ayudará a evitar la ansiedad en situaciones difíciles o novedosas, fortalecer la capacidad para resolver problemas y rendir con mayor eficacia así como mejorar la autoestima.

Constantemente las personas se enfrentan con acusaciones gratuitas, discriminación, fracaso, presiones del grupo al cual se pertenece, pedidos provenientes de otras personas, situaciones ante las cuales es necesario responder, lo cual genera estrés y tensión a la vez que se experimenta una sensación de sobrecarga, incluso dolor en el cuerpo y desgano. Para poder enfrentar estas presiones y desempeñarse adecuadamente, además de contar con habilidades sociales, es necesario contar con grupos de apoyo que sirvan como contención afectiva (amigos, familia). Estas habilidades ayudarán por tanto a mantener una madurez afectiva que permitirá responder con éxito ante las presiones y tomar distancia para resolver dificultades, sin perder la paz.

Por último, el grupo de habilidades de planificación comprenden: tomar decisiones, discernir sobre la causa de un problema, establecer una meta, determinar las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas según su importancia, tomar una decisión y concentrarse en una tarea. Estas son habilidades que comprenden la participación crítica y creativa en la toma de decisiones, en la perseverancia, el sentido de la organización y la disposición para el diálogo. Por ende, disponer de estas habilidades es imprescindible en la medida en que permitirán organizar el tiempo, proyectarse ante los demás, adoptar perspectivas múltiples, tomar decisiones y desempeñar tareas en equipo. A su vez ayudarán a organizar adecuadamente la información y las experiencias personales para plantear un objetivo claro, construir un plan para alcanzarlo y tomar las decisiones necesarias y pertinentes que conduzcan hacia él.

Ciertamente dentro de cualquier proceso de socialización, el conjunto de Habilidades Sociales se presenta como un aprendizaje necesario, que influye determinadamente en el desarrollo de las competencias sociales del individuo. Dichas habilidades se adquieren a través de diferentes mecanismos que actúan de forma natural dentro de un ambiente de interacción. De acuerdo a lo esbozado, las habilidades sociales se consideran como un conjunto de comportamientos interpersonales complejos, pero el término Habilidades se utiliza para indicar que la competencia social no es un rasgo de la personalidad, sino un conjunto de comportamientos aprendidos y adquiridos. Las habilidades sociales son precisadas como un repertorio de comportamientos, actitudes y normas que el individuo debe

adquirir para funcionar y compartir dentro del grupo social al cual pertenece. Ese repertorio actúa como un mecanismo a través del cual los sujetos inciden en su medio ambiente, obteniendo, suprimiendo o evitando consecuencias deseadas y no deseadas en el grupo social (Barahona, Chaparro, Gamboa, Hernández, Manjarres y Rivera, 2002).

En este sentido, el poseer habilidades sociales provee al individuo de capacidades a nivel personal que le conllevan a obtener éxito en el desarrollo de relaciones interpersonales. De acuerdo con esto “en la medida en que el sujeto tiene éxito para obtener las consecuencias deseadas, y evitar o escapar de las no deseadas sin causar dolor a los demás, se considera que tiene habilidades sociales” (Michelson, 1.987). Michelson plantea una definición operacional cuyos componentes se consideran esenciales para la comprensión de las Habilidades Sociales, los cuales son:

- Se adquiere principalmente a través del aprendizaje. Por ejemplo, mediante observación, imitación o ensayo.
- Incluye comportamientos verbales y no verbales, específicos y discretos.
- Supone iniciativas y respuestas, efectivas y apropiadas.
- Acrecienta el reforzamiento social, por ejemplo, respuestas positivas del propio medio social.
- Son recíprocas por naturaleza y suponen una correspondencia afectiva y apropiada.

- Las prácticas están influidas por las características del medio, factores como la edad, el sexo, el estatus del receptor que afecta la conducta social del sujeto.
- Los déficits y los excesos de la conducta social pueden ser especificados y objetivados a fin de intervenir.

El aprendizaje de las habilidades sociales se va dando a través de un complejo proceso de variables personales, ambientales y culturales. La familia, grupo social básico en el que se producen los primeros intercambios de la conducta afectiva, valores y creencias, tiene una influencia decisiva en el comportamiento social. Los padres son los primeros modelos significativos de conducta socialmente afectiva, y los hermanos constituyen el subsistema primario para aprender las relaciones con sus pares. Además, los padres transmiten ciertas normas y valores respecto a la conducta social, a través de información, refuerzo discriminativo, castigos y sanciones, comportamientos y modelajes de conductas interpersonales. “La incorporación del niño al sistema escolar le permite y obliga a desarrollar ciertas habilidades sociales más complejas y extendidas. El niño debe adaptarse a otras exigencias sociales: diferentes contextos, nuevas reglas, la necesidad de un espectro mucho más amplio de comportamiento social. Es un periodo crítico respecto a las habilidades sociales, ya que estas mayores exigencias pueden llevar al niño a presentar dificultades que antes no eran claramente destacadas, puede empezar a producir problemas de ansiedad social y timidez” (Abarca, N & Hidalgo C., 1999).

El proceso de socialización según Dayami Martínez Negreira (2006), se va desarrollando a través de un complejo proceso de intercambio de variables

personales, ambientales y culturales. Asimismo, manifiesta que “la familia es el grupo social básico donde se producen los primeros intercambios de conductas sociales y afectivas, valores y creencias, que tienen una influencia muy decisiva en el comportamiento social”, puesto que los padres resultan ser los primeros entes socializadores, sirviendo de esta forma de modelos de conducta para los hijos, modelos a partir de los cuales el individuo adquiere formación de una conducta social afectiva acompañada de valores y normas, por lo cual “(...) la familia es el primer eslabón para el aprendizaje de habilidades sociales”.

Según Abarca, N & Hidalgo C. (1999) ya cuando el niño ingresa al sistema escolar, iniciando así con el proceso de socialización secundario, se ve obligado a desarrollar habilidades sociales más complejas que las que inicialmente había utilizado en su hogar, de tal forma que éstas se extienden. En esta medida, el niño debe enfrentar un periodo crítico respecto a las habilidades sociales, puesto que las exigencias serán mucho mayores.

En el transcurso del proceso de socialización, en un tercer eslabón, el individuo con respecto al grupo de pares establece relaciones que constituyen un agente importante de socialización. De esta forma la amistad que el individuo establece con sus amigos, contribuye en la socialización del niño a través de un impacto en la imagen de sí, es decir, del autoconocimiento. Esta socialización le ayuda al niño a desarrollar su identidad e individualidad y a fortalecer las habilidades sociales antes adquiridas, lo cual incide indudablemente en su patrón de conducta social.

Al llegar a la etapa de la adolescencia, el individuo al poseer ya una autoconsciencia y al reconocerse a sí mismo como persona, reconoce que puede ser susceptible a críticas por parte del entorno social, lo que suele ser contrario en una etapa más temprana. Es por tal razón que el adolescente se ve enfrentado a resolver múltiples tareas que implican un esfuerzo independiente (Abarca, N & Hidalgo C., 1999). Por tanto, el grupo de pares con el cual se relacione el adolescente es de suma importancia para lograr que éste se sienta identificado con dicho grupo y por ende, integrado; además a partir de la interacción el adolescente aprende comportamientos que conciernen a su género (Martínez Dayami, 2006).

Posteriormente, en la vida adulta la persona requiere desarrollar habilidades para el trabajo, realización de tareas en equipo, y habilidades interpersonales con su pareja. En la vejez también se requiere destrezas específicas para enfrentar las problemáticas propias de la etapa de la vida. En definitiva la conducta social es un proceso de aprendizaje permanente a través de la vida. Su adecuación y competencia, está determinada por la interacción permanente con otros, que debe ir adaptándose a las diferentes tareas y funciones del individuo, de la familia y de los roles sociales que deben cumplir en la vida.

Por naturaleza el ser humano a todo momento está inmerso en un proceso de adaptación y desadaptación que requiere de la misma forma de una readaptación. Y precisamente por esta capacidad en cuanto a la relación con el medio, es que el ser humano desarrolla habilidades sociales, las cuales son de gran importancia dadas las exigencias sociales y la complejidad que comprende el vivir en un mundo tan

cambiante, en el que las interacciones fundamentan el ámbito social del individuo; en esta medida la habilidad social es irremediamente un intercambio permanente en el que se benefician los implicados, de tal forma que las relaciones interpersonales implican consecuencias tanto para el uno como para el otro, resultando esto un proceso de retroalimentación.

### Componentes de las Habilidades Sociales

Según Caballo (2002) para estudiar los componentes de las habilidades sociales es de suma importancia realizarlo desde dos niveles de análisis: el molar y el molecular.

El enfoque molar incluye tipos de habilidad general, por ejemplo, la defensa de los derechos. Se supone que cada una de esas habilidades generales depende del nivel y de una variedad de componentes moleculares de respuesta, como el contacto ocular, el volumen de voz o la postura. Este enfoque molar prefiere evaluaciones generales, subjetivas.

El enfoque molecular está íntimamente unido al modelo conductual de la habilidad social. La conducta interpersonal se divide en componentes específicos que pueden medirse de manera objetiva (por ejemplo, número de sonrisas y número de segundos de contacto ocular). Pero la cuestión más importante es que el impacto social está determinado no por el número de sonrisas o los segundos de contacto ocular, sino por un complejo patrón de respuestas que tienen lugar en conjunción con las de la otra persona en la interacción.

Hidalgo y Abarca (1999) por su parte, ofrecen una importante clasificación de componentes de las habilidades sociales, que incluyen una parte conductual, otra verbal, no verbal, cognitiva, fisiológica y por último, una situacional o ambiental.

### *Componentes Conductuales*

Las investigaciones sobre los diversos componentes de las habilidades sociales, sus significados y funciones, han constituido una tarea compleja. Los componentes conductuales de las Habilidades Sociales se refieren a aspectos directamente observables, subdivididos en: de contenido verbal, de forma verbal y comunicación no verbal

#### *De Contenido Verbal*

Se reconoce que las personas se relacionan entre sí no solo por instinto “gregario” sino por otros motivos tales como ayuda, consenso, admiración, amor y poder, entre otros. Entender al otro, lo que él dice y hacerse entender depende de la calidad de la comunicación, la cual involucra compartir un modo de vida, pensamiento, actitud y conducta. Por diferencias individuales la utilización del lenguaje hablado en la comunicación toma diversos matices de acuerdo a la cultura, la clase social y la educación de la sociabilidad. Dentro de los varios componentes de contenido verbal, se vinculan algunos comentarios como:

1. Hacer preguntas.
2. Pedir cambio de conducta.
3. Lidiar con las críticas.

4. Pedir/dar retroalimentación.
5. Opinar/ Conceder/ Disentir.
6. Agradecer.
7. Hacer peticiones.
8. Justificarse.

### *De Forma Verbal*

Estos componentes implican topografía verbal del desempeño, es decir, el interés recae más sobre los aspectos formales del habla, asociados en su contenido (lo que se pretende transmitir), las cuales son:

1. Latencia y duración del habla.
2. Regulación: bradilalia, traquilalia, volumen, modulación.
3. Trastorno del habla.

### *Comunicación No Verbal*

La comunicación no verbal ocurre cuando se utilizan recursos del propio cuerpo excluyéndose la vocalización. El llamado comportamiento no verbal está siempre presente en las relaciones cara a cara, exista o no intercambio verbal. Los orígenes de sus estudios se encuentran en la psicología; los elementos de la comunicación no verbal los conforman:

1. Mirar y contacto visual.
2. Sonrisa.

3. Gestos.
4. Expresión facial.
5. Postura corporal.
6. Movimiento con la cabeza.
7. Contacto físico.
8. Distancia, proximidad.

### *Componente Cognitivo*

En el análisis tradicional acerca de las Habilidades Sociales se ha enfatizado en los componentes conductuales de las mismas, dejando de lado la dimensión cognitiva. Actualmente parece estar claro que las situaciones y los ambientes influyen en los pensamientos, sentimientos y acciones de los individuos. De modo que resulta evidente que las personas tienden a buscar algunas situaciones mientras que evitan otras. El modo como las personas seleccionan las situaciones, los estímulos y acontecimientos, cómo los percibe y evalúa en sus procesos cognitivos, forma parte de esta dimensión cognitiva y depende de los procesos acaecidos en este nivel o expectativas de autoeficacia percibida. El procesamiento y la percepción e interpretación pueden ser erróneos influyendo negativamente sobre la conducta, desencadenando emociones negativas y conductas inadaptadas o inexistentes.

Se puede decir que los componentes conductuales tienen su correlato en el sistema de respuesta cognitivo y viceversa. Plantean Vallés y Vallés (1996) que las habilidades sociales de carácter conductual están mediatizadas por el proceso de

pensamiento que se genera en la estructura neurológica del sistema nervioso. De hecho, ya Argyle y Kendon (1967) señalaron que las dificultades en la conducta social podrían estar originadas por factores cognitivos, por ejemplo, por distorsiones cognitivas, y éstos eran asimismo situacionales y específicos.

Los elementos que forman parte de la dimensión cognitiva según Vallés y Vallés son los siguientes:

1. La competencia cognitiva. Formada por los conocimientos sobre habilidades sociales. De esta competencia hacen parte las habilidades como la empatía (saber ponernos en el lugar de otro) y la destreza en la solución de problemas, así como la capacidad de usar la conducta verbal y no verbal, al igual que entender su significado.

2. Las estrategias de codificación y constructos personales. Donde entrarían en juego aspectos como la atención, la interpretación, percepción social e interpersonal, así como fenómenos de percepción, traducción y ejecución de conductas sociales. En este sentido, cabe recordar que la percepción social permite a las personas observar el entorno social y poder organizarlo, y para ello es necesario aprender a interpretar las reglas de funcionamiento así como las costumbres y normas sociales.

3. Las características personales. Las personas pueden agrupar y codificar los mismos acontecimientos y conductas de maneras totalmente diferentes, así como atender selectivamente a las distintas clases de información provenientes del medio. Existen de igual manera diferencias individuales en relación a la motivación y metas

que se esperan ante una situación social. Igualmente influyen las creencias y valores que las personas tienen acerca de si mismas, de los otros y del “mundo social” que los rodea. Estas creencias están afectadas en gran medida por los procesos de socialización y funcionan como esquemas simplificadores de la realidad, regulan las experiencias y lo que se aprende (Kendall, 1983 – citado en Vallés y Vallés, 1996). A su vez, la percepción y la conducta está influenciada por las creencias de modo que “se puede ver distorsionada la percepción de la realidad y su influencia en el comportamiento social atendiendo a creencias erróneas o irracionales” (Ellis, 1979, 1980).

4. Las expectativas conducta-resultados. Se refieren al pronóstico que una persona realiza en relación a la consecución de unos resultados ante una situación determinada. Las expectativas de autoeficacia se refieren a la seguridad que tiene una persona de poder realizar una conducta particular, lo cual le permite valorarse como competente para manejar determinadas situaciones, e incompetente para desenvolverse en otras (Caballo, 2002). Se puede decir entonces que las expectativas guían la selección (elección) de la respuesta óptima de entre las muchas que la persona es capaz de construir dentro de cada situación social. Si el sujeto cree que los resultados de su actuación no serán positivos, muy probablemente dejará de enfrentarse a la situación (inhibición), o bien, emitirá conductas inadecuadas.

Ante una situación nueva, en ausencia de información sobre las expectativas conducta-resultados, la actuación de la persona dependerá básicamente de las expectativas conducta-resultados previas, es decir, de la experiencia ante situaciones

similares. Por otra parte, es probable que si la persona considera que las respuestas habilidosas le van a acarrear consecuencias negativas, éstas serán inhibidas o no aprendidas. A menudo los sujetos socialmente no habilidosos, ante el temor de la evaluación negativa de los demás tienden a inhibir las conductas habilidosas (Bellack, Hersen y Turner, 1979). Este último aspecto está relacionado directamente con la autovaloración o autoestima, de tal forma que cuando las personas se autovaloran como competentes y dignos de elogio por los demás, se aprueban y esperan aprobación por parte de otros; pero cuando por el contrario, las personas se consideran incompetentes y carentes de valor personal, éstas tienden a esperar que los demás también les perciban sin valía y les rechacen (Calleja, 1994).

Semejante relación entre autovaloración y percepción, igualmente lleva a puntualizar que incluso el conjunto de valores que posee un individuo, ejerce una poderosa influencia sobre sus comportamientos, los cuales pueden tener su origen en profundas creencias religiosas o éticas. Así siguiendo el ejemplo propuesto por Calleja (1994), si una persona mantiene la consideración ética de que las personas egoístas son repudiables, pues ponen por delante sus propios intereses, le será muy difícil llevar a cabo acciones que tengan por finalidad la propia satisfacción frente a las necesidades de otras. Este tipo de creencias puede ser un serio obstáculo para el desarrollo de la asertividad.

### *Componente Fisiológico*

Los componentes fisiológicos de las Habilidades Sociales son aquellas señales o variables corporales que se manifiestan como activación del sistema nervioso y demás aparatos respiratorios, digestivo, circulatorio, etc. (Vallés y Vallés, 1996). En este sentido, Caballo (2002) señala como variables fisiológicas que han formado parte de la Investigación en HH.SS.: la tasa cardiaca, la presión sanguínea, el flujo sanguíneo, las respuestas electrodermales (conductancia de la piel), las respuestas electromiográficas (tensión-relajación muscular) y la respiración.

### *Componente Situacional o Ambiental*

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

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

5. Interpersonales o psicosociales: variables implicadas en las relaciones interpersonales pues las relaciones humanas suelen ser evaluadas en función del comportamiento externo de los sujetos (roles, liderazgo, estereotipos).
6. Conductuales: tipos de conducta que se van a adoptar en un ambiente determinado como conductas motoras, fisiológicas o cognitivas.

### Modelos que explican las Habilidades Sociales

Distintos modelos teóricos han definido y enfatizado diferentes aspectos de las habilidades sociales. En general, los modelos presentan características comunes, siendo sus diferencias el mayor o menor énfasis en determinadas variables. Se pueden distinguir dos grandes corrientes teóricas, aquellas provenientes de la psicología clínica y las derivadas de la psicología social.

#### *Modelo derivado de la psicología social*

##### *Teoría De Roles*

Desde esta teoría la habilidades sociales son las “(...) capacidades 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” (Fernández & Carroble 1.981). Inevitablemente esto se asocia con el concepto de roles, pues las habilidades sociales “exigen la captación y la aceptación del rol del otro y del otro generalizado y la comprensión de los elementos simbólicos asociados a sus reacciones tanto verbales como no verbales”.

#### *Modelo de Aprendizaje Social*

Según este modelo las Habilidades se aprenden a través de las experiencias interpersonales directas o vicarias, son mantenidas y/o modificadas por las

consecuencias sociales de un determinado comportamiento. El comportamiento de otros constituye una retroalimentación para la persona acerca de su propia conducta. Esta teoría muestra la conjugación de los enfoques provenientes de la psicología social con las teorías conductuales del aprendizaje. Se incluye en este enfoque el modelo social de aprendizaje cognitivo, que ha demostrado como la conducta social esta mediada por diversos factores, tales como expectativas, atribuciones, creencias, métodos de resolución de problemas, etc. que mediatizan los procesos de interacción social. D'Zurilla & Goldfried (1973) han insistido en la necesidad de incluir en los programas de habilidades sociales, un entrenamiento en resolución de problemas.

#### *Modelo Cognitivo*

Las define como “la habilidad para organizar cogniciones y conductas en un curso integrado de acciones dirigidas hacia metas interpersonales o sociales que sean culturalmente aceptadas”. (Ladd & Mize 1983). De igual forma dentro de este modelo definen que las habilidades sociales están mediadas por procesos cognitivos internos que implican procesos socio-cognitivos. Estas se desarrollan a medida en que el niño crece e interactúa con su medio (Spivack & Shure 1974).

#### *Modelo De Percepción Social*

Este modelo destaca los procesos de selectividad de la información que cada persona realiza en la interacción social y la posterior interpretación que hace de dicha información (Argyle 1978). De este modo, es subjetiva tanto la percepción que las personas tienen con respecto a los demás, y a las situaciones específicas que experimenta, como la forma en que se analiza, asume e interpreta dicha percepción.

### *Modelo De La Psicología Clínica*

Asertividad: Desde el punto de vista de la psicología clínica, las relaciones interpersonales tienen una importancia central. Se ha utilizado una serie de conceptos para hacer referencia a estas habilidades desde tiempos anteriores a este enfoque de habilidades sociales. Con diferentes matices todos estos conceptos apuntan a un gran conjunto de comportamientos interpersonales que se refiere a la capacidad de expresar lo que se piensa, lo que se siente y las creencias en forma adecuada al medio, en ausencia de ansiedad.

En la afectividad habría de considerar comportamientos interpersonales en determinadas áreas, personas particulares que tienen roles específicos y que definen diferentes reglas de identificación y además contextos situacionales diversos. Se distinguen tres dimensiones del concepto de asertividad, según Galassi & Galassi (1.978):

1. Dimensiones Conductuales: Se refiere específicamente a las áreas de comportamiento interpersonal tales como: defensa de los propios derechos, dar y recibir cumplidos, iniciar, mantener y finalizar una conversación, expresión de afecto negativo.
2. Dimensión Personal: esta segunda dimensión hace referencia a personas: amigos, pares, familiares, autoridades, subalternos, relaciones heterosexuales, etc.
3. Dimensiones Situacionales: amplia gama de contextos y situaciones en que se da la interacción y los grupos sociales y culturales que definen normas y valores.

Por su parte, otro de los autores exponentes del movimiento Habilidades Sociales Alfonso Roa (1.995) expresa:

Las Habilidades Sociales son clases de respuestas que se presentan en situaciones específicas, de manera que diferentes situaciones requieren conductas también distintas; asimismo sugiere que es necesario establecer unos requisitos comunes a cualquier serie de respuestas para que sea considerada una habilidad social, dichos requisitos o características compartidas por todas las habilidades sociales, son las siguientes:

1. Las habilidades sociales implican capacidades de actuación que se manifiestan en situaciones de interacción social; tales capacidades son adquiridas.
2. Se trata de comportamientos orientados a la obtención de distintos objetivos o refuerzos, bien del entorno (materiales y/o sociales), o bien personales (autorefuero).
3. Los sujetos han de adecuar su comportamiento en función de sus objetivos y de las exigencias de la situación.
4. Las habilidades sociales comprenden tanto componentes conductuales como cognitivos y fisiológicos. La habilidad social implica una adecuada combinación de tales componentes.

No obstante, así como diversos autores han enfatizado sus teorías hacia la conceptualización de las habilidades sociales, ofreciendo incluso múltiples y diversas características y clasificaciones, hay otros autores como Becker & Heimberg (1.995), quienes interesados por aquellas personas que poseen algunas fallas en el desarrollo

social en general, plantean la llamada hipótesis del Déficit de habilidades, en la cual manifiestan que la evaluación y entrenamiento en habilidades sociales están basados en la noción de que la conducta social inadecuada es el resultado de un repertorio conductual inadecuado. Los individuos en cuestión sufren de un déficit de habilidades sociales, es decir, ellos actúan de la mejor forma que saben, pero simplemente no poseen las competencias conductuales que les permitan tener oportunidades de obtener logros sociales positivos.

Con relación a esto, Furnham (1979) ha subrayado que aunque la asertividad puede ser vista como un índice de salud mental y la falta de asertividad como un déficit que genera intranquilidad, ansiedad e insuficiencia, estos conceptos pueden variar en diferentes culturas. Es tanto así que Furnham afirma que “(...) la falta de asertividad no es necesariamente un signo de insuficiencia o de ansiedad, aunque a veces pueda serlo”. Esto revela que existen importantes diferencias culturales a nivel de relaciones interpersonales, por tanto, no se puede precisar con exactitud que las conductas que para un grupo de personas son asertivas, para otra cultura también lo sean.

Becker & Heimberg (1.995) han considerado que los déficits en habilidades sociales provienen de una escasez de oportunidades de interacción, de castigar la conducta social en una etapa temprana del desarrollo o de una variedad de experiencias sociales adversas. Una actuación social pobre y/o ansiedad social son efecto de un repertorio conductual deficiente, por lo tanto, un entrenamiento

apropiado en habilidades sociales relevantes puede mejorar el comportamiento social, obtener resultados más positivos y aminorar la ansiedad social.

Ante la temática de las habilidades sociales, resultan supremamente valiosos los estudios de la Dra. Maria Elena Gismero, quien expresa que “la conducta asertiva o socialmente habilidosa es el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el auto-reforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo” (Gismero, 2002).

Según esto, la conducta asertiva permite comunicar a otros una serie de pensamientos y emociones con tal espontaneidad que no represente carga de ansiedad para quien la emite, ni deseos de afectar a otras personas, lo cual le lleva a desarrollar interacciones positivas.

Para el estudio de las Habilidades sociales, Gismero (2002) diseñó una escala que tiene como objetivo la medición de la conducta asertiva, de tal forma que a mayor puntuación obtenida, existe más habilidad social. Esta autora define esta variable a partir de 6 Grupos de habilidades sociales, enunciados a continuación:

- 1.* Grupo I Autoexpresión en situaciones Sociales: Este factor refleja la capacidad de expresarse uno mismo de forma espontánea, y sin ansiedad, en distintos tipos de situaciones sociales: entrevistas laborales, tiendas y lugares oficiales, en grupos y reuniones sociales, etc.

2. Grupo II. Defensa de los propios derechos como consumidor: Corresponde a la expresión de conductas asertivas frente a desconocidos en defensa de los propios derechos en situaciones de consumos (no dejar “colarse” a alguien en una fila o en una tienda, pedir a alguien que hable en el cine que se calle, pedir descuentos, devolver un objeto defectuoso, etc.).
3. Grupo III. Expresión de enfado o disconformidad: Este factor representa la idea de evitar los conflictos o confrontaciones con otras personas; hace referencia a la capacidad de expresar enfado, sentimientos negativos justificados o desacuerdo con otras personas.
4. Grupo IV. Decir no y cortar interacciones: En este grupo se refleja la habilidad para cortar interacciones que no se quieren mantener, tanto con un vendedor como con amigos que quieren seguir charlando en un momento en que por cualquier razón queremos interrumpir la conversación, o con personas con las que no se desea seguir saliendo o manteniendo la relación, así como el negarse a prestar algo cuando nos disgusta hacerlo. Se trata por tanto, de un aspecto de la aserción en que lo crucial es poder decir “no” a otras personas, y cortar las interacciones (a corto plazo) que no se desean mantener por más tiempo.
5. Grupo V. Hacer peticiones: Esta dimensión refleja la expresión de peticiones a otras personas de algo que el individuo desea, sea un amigo para que devuelva algo que se le ha prestado o que haga un favor, o en situaciones de consumo en un restaurante no nos traen algo tal como lo pedimos y queremos cambiarlo, o en una tienda nos dieron mal el cambio.

6. Grupo VI. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto: Este factor se define por la habilidad para iniciar interacciones con el sexo opuesto, ya sea una conversación o pedir una cita, y de poder hacer espontáneamente un cumplido, un halago, hablar con alguien que resulte atractivo, por tanto, se trata de una habilidad para establecer intercambios positivos con personas del sexo opuesto.

Tal escala fue abordada por Pades Jiménez (s.f.) en un estudio, cuyo objetivo era: evaluar las habilidades sociales de los alumnos de enfermería para detectar posibles carencias y, en su caso, posteriormente aplicar un programa de EHS. Dicha investigación se desarrollo al igual que el presente estudio, desde una perspectiva descriptiva, descubriendo que en los factores 3 y 4, lo cual evidencia en el alumnado cierta facilidad para manifestar enfado o disconformidad, así como para decir no y dar por terminadas interacciones que no se desean sostener por mucho tiempo. Por su parte, Jiménez encontró que puntuaciones ligeramente inferiores a la media de la escala en los grupos 2 y 6, revelaron dificultades significativas para defender sus propios derechos y para iniciar interacciones con el sexo opuesto.

Estos resultados llevaron a Jiménez a comprometerse con el desarrollo de un Entrenamiento en habilidades sociales, para la mejora no sólo de la habilidades sociales del Alumnado, a diferentes niveles, sino también para los profesionales de la salud con el objetivo último de dotarles de habilidades o destrezas sociales que garanticen una interacción eficaz con el usuario, familia y equipo multidisciplinar.

## VARIABLES

### Definición conceptual

Según María Elena Gismero (1.996) la conducta asertiva o socialmente habilidosa es el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el auto-reforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo”.

### Definición Operacional

Tabla1

*Dimensiones, indicadores e índices de las variables.*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	INDICES
----------	-----------	-------------	---------

---

H A B I L I D A D E S  S O C I A L	GRUPO I: AUTOEXPRESION EN SITUACIONES SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A veces evito hacer preguntas por miedo a parecer estúpido. 1</li> <li>▪ Me cuesta telefonear a tiendas, oficinas, etc. 2</li> <li>▪ Tiendo a guardar mis opiniones para mi mismo. 10</li> <li>▪ A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería. 11</li> <li>▪ Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás. 19</li> <li>▪ Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas a tener que pasar por entrevistas personales. 20</li> <li>▪ Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico. 28</li> <li>▪ Me cuesta expresar mi opinión en grupos. 29</li> </ul>	1  2  10  11  19  20  28  29
---	---	--	--

---

E S	GRUPO II: DEFENSA DE LOS PROPIOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.</li> </ul>	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuando en una tienda, atienden antes a alguien que entro después que yo, me callo.</li> </ul>	4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.</li> </ul>	12
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soy incapaz de regatear o pedir descuento al comprar algo.</li> </ul>	21
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuando alguien se me cuela en una fila, hago como si no me diera cuenta.</li> </ul>	30
GRUPO III: EXPRESION DE ENFADO O DISCONFORMIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo, prefiero callarme a manifestar abiertamente lo que yo pienso.</li> </ul>	13	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.</li> </ul>	22	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Me cuesta mucho expresar agresividad o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificados.</li> </ul>	31	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muchas veces prefiero ceder, callarme o “quitarme de en medio” para evitar problemas con otras personas.</li> </ul>	32		

---

<p>GRUPO IV: DECIR NO Y CONTAR INTERACCIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato para decirle NO.</li> </ul>	<p>5</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla.</li> </ul>	<p>14</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.</li> </ul>	<p>15</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nunca se como cortar un amigo que habla mucho.</li> </ul>	<p>23</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión.</li> </ul>	<p>24</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hay veces que no se cómo negarme a salir con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.</li> </ul>	<p>33</p>

---

GRUPO V: HACER PETICIONES	▪ A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que deje prestado.	6
	▪ Si en un restaurante no me traen la comida como la había pedido, llamo al camarero y pido que me la hagan de nuevo.	7
	▪ Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal la vuelta, regreso allí a pedir el cambio correcto.	16
	▪ Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.	25
	▪ Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor.	26
GRUPO VI: INICIAR INTERACCION ESPOSITIVAS CON EL SEXO OPUESTO	▪ A veces no sé qué decir a personas atractivas del sexo opuesto.	8
	▪ Muchas veces cuando tengo que hacer un halago, no sé qué decir.	9
	▪ No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	17
	▪ Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella.	18
	▪ Soy incapaz de pedir a alguien una cita.	27

## Control de Variables

Tabla 2

*Variables Controladas.*

VARIABLE	¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?
Sujeto	Sexo	Desarrollando las gestiones en el Centro de Rehabilitación Femenino El Buen pastor.	El interés en el estudio se enfocó desde el inicio en este Centro, por ende, el sexo de la población quedó delimitado desde entonces.
	Condición de Condena	Seleccionando aquellas mujeres que ya han sido condenadas.	El objetivo de esta investigación lo constituye describir las HS especialmente en este grupo.
	Capacidad de Lecto-Escritura	Por medio de una actividad de lectura, desarrollada con el grupo de condenadas, la cual permitió identificar quienes poseen esta habilidad.	Esto garantizó que la población pudiera leer y responder a las preguntas del Instrumento.
Ambiente	Sitio para el desarrollo de talleres y aplicación del instrumento	Seleccionando en el Centro, un sitio iluminado, amplio e iluminado para el desarrollo de las actividades.	Esto permitió que el grupo de mujeres se concentrara en las actividades desarrolladas, por tanto, esto garantizó la confiabilidad de los resultados.

Instrumento	Escala de habilidades Sociales	Seleccionando una Escala confiable y válida, que tiene como objetivo la medición de la variable Habilidades Sociales.	El instrumento permitió describir las habilidades sociales de las mujeres condenadas por Grupos de HS.
Investigadores	Conocimientos acerca de la aplicación del Instrumento a aplicar-	Estudiando con detenimiento las instrucciones para aplicar adecuadamente la escala y despejar las dudas de las evaluadas.	Solucionando inquietudes y ofreciendo las instrucciones de forma clara, se facilitó aún más la comprensión de la escala.

## METODOLOGÍA

### Paradigma

Es necesario precisar que el presente estudio en cuanto al desarrollo metodológico, se llevó a cabo siguiendo los lineamientos del Paradigma Empírico Analítico, pues se abordó una problemática social con la finalidad de describir de manera detallada la variable de investigación: habilidades sociales, a partir del análisis e interpretación de los resultados derivados del estudio, los cuales se han expuesto gráficamente.

De este modo, los resultados de la investigación han permitido identificar y describir de manera clara y precisa las habilidades sociales del grupo de mujeres estudiado, especificando los niveles de habilidades sociales encontrados en cada una de ellas y en el grupo en general, mediante el proceso deductivo, luego de fragmentar la variable de investigación clasificada en seis grupos, lo cual facilitó enormemente su estudio.

Así mismo este paradigma permitió llevar a cabo el control de algunas variables, tanto en los sujetos evaluados como en el instrumento, el ambiente y los investigadores, con la finalidad de impedir la influencia de algunos factores específicos en los resultados del estudio que afectaran negativamente los mismos.

Por su parte, se estableció que desde el inicio del estudio se evitaría en lo posible contar con mucha información acerca de las evaluadas, por ejemplo, indagar sobre los actos delictivos implicados en su condena. De este modo, el análisis de resultados no se vio influenciado por percepciones de los investigadores.

Por lo anterior y partiendo de los fines de la investigación, se utilizaron métodos preferiblemente cuantitativos, que permitieron medir la variable de investigación y arrojar datos precisos susceptibles de ser examinados para describir las habilidades sociales en el grupo de mujeres estudiado, teniendo como base un análisis puramente objetivo que respaldó la validez y confiabilidad de los resultados del estudio.

### Enfoque Metodológico

Este estudio se apoyó en un enfoque metodológico cuantitativo, debido a que se han dado especificaciones sobre la variable de investigación, logrando la medición de las habilidades sociales en las mujeres condenadas internas en El Centro de Rehabilitación El Buen Pastor, a partir de la observación y el análisis sistemático de las puntuaciones obtenidas en la Escala de Habilidades Sociales (de María Elena Gismero), desarrollada por cada una de las participantes, teniendo en cuenta los Grupos de habilidades sociales ofrecidos por el instrumento. Por tanto, tal análisis conllevó a la descripción detallada de las habilidades sociales de la muestra por medio de un análisis deductivo.

### Tipo de Estudio

El diseño de investigación aplicado en este estudio fue de corte descriptivo, pues se logró caracterizar las habilidades sociales señalando sus rasgos característicos y peculiares, no solo esbozando un registro numérico – estadístico de los mismos,

sino que además se dio lugar a una sistematización de los resultados individuales y generales con relación a las habilidades sociales, de modo que se logró desarrollar una descripción integral.

### Diseño de Investigación

El presente estudio es de corte no experimental, ya que se llevó a cabo sin manipular deliberadamente las habilidades sociales en las mujeres condenadas, sino que se analizó el asunto de interés, sin necesidad de exponer a la muestra a condiciones o estímulos intencionados para poder realizar la investigación y la respectiva descripción de la variable.

### Tipo de Diseño No Experimental

Por su parte, es necesario precisar que el tipo de diseño utilizado fue el Transeccional o Transversal, pues la información acerca de las habilidades sociales del grupo de mujeres evaluado se recolectó en un solo momento, identificando así sus características en un momento único, mediante la aplicación del instrumento.

### Población

En esta investigación la población está integrada por un grupo de 21 mujeres, que han sido condenadas en el Centro de Rehabilitación El Buen Pastor de la ciudad de Barranquilla, dato proporcionado por la institución.

### Tipo de muestra

El tipo de muestra de este estudio es no probabilístico o dirigido, pues la unidad muestral se seleccionó teniendo como base las características y objetivo general de la investigación, tomando como muestra sujetos típicos que resultan representativos por si mismos para la realización del estudio, es decir, si bien el grupo de mujeres condenadas estuvo conformado por 21 sujetos, se seleccionaron 17 con las condiciones requeridas para los fines deductivos cuantitativos de este estudio.

### Muestra

De la población antes descrita se extrajo una muestra conformada por 17 mujeres, las cuales poseen una situación judicial legalmente definida, además cuentan con capacidades de lecto-escritura que garantizaron en gran medida la comprensión del instrumento aplicado.

### Técnicas e Instrumentos

Para este estudio se utilizó un instrumento netamente cuantitativo que permitió la recolección de datos necesarios para la descripción de la variable Habilidades Sociales, mediante puntuaciones obtenidas por 6 Grupos de Habilidades Sociales propuesto por María Elena Gismero en el manual de la Escala de Habilidades Sociales diseñado por ella misma, publicado en el año 2002. Dichos grupos de H.S. son: I. Autoexpresión en situaciones sociales; II. Defensa de los propios derechos como consumidor; III. Expresión de enfado o disconformidad; IV.

Decir no o cortar interacciones; V. Hacer peticiones; VI. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto.

La EHS (Escala de Habilidades Sociales) constituye un cuestionario conformado por 33 ítems, 28 de los cuales están redactados en el sentido de falta de aserción o déficit en habilidades sociales, y 5 de ellos en sentido positivo. Cada uno de los ítems tiene a su lado 4 alternativas de respuesta: A. No me identifico en absoluto, la mayoría de las veces no me ocurre o no lo haría; B. Más bien no tiene que ver conmigo, aunque alguna vez me ocurra. C. Me describe aproximadamente, aunque no siempre actúe o me sienta así. D. Muy de acuerdo y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos. A mayor puntuación global, el sujeto expresa más habilidades sociales y capacidad de asertividad en distintos contextos.

Los 33 ítems que constituyen la prueba propuesta por Gismero son:

1. A veces evito preguntas por miedo a parecer estúpido.
2. Me cuesta telefonar a tiendas, oficinas, etc.
3. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.
4. Cuando en una tienda atienden a alguien que entró después que yo, me callo.
5. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato.
6. A veces me resulta difícil pedir que me devuelvan algo que dejé prestado.

7. Si en un restaurante no me traen la comida como lo había pedido, llamo al camarero y pido que me la haga de nuevo.
8. A veces no sé qué decir a personas atractivas del sexo opuesto
9. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago, no sé que decir.
10. Tiendo a guardar mis opiniones para mi mismo.
11. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.
12. Si estoy en el cine y alguien me molesta con su conversación, me da mucho apuro pedirle que se calle.
13. Cuando algún amigo expresa una opinión con la cual estoy muy de acuerdo, prefiero callarme a manifestarle abiertamente lo que yo pienso.
14. Cuando tengo mucha prisa y me llama una amiga por teléfono, me cuesta mucho cortarla-
15. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé como negarme.
16. Si salgo de una tienda y me doy cuenta que me ha dado mal la vuelta, regreso allí a pedir el cambio correcto
17. No me resulta fácil hacer un cumplido a alguien que me gusta.

18. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar conversación con ella
19. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás
20. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir cartas a tener que pasar por entrevistas personales
21. Soy incapaz de regatear o pedir descuento cuando compro algo
22. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado
23. Nunca se cómo cortar a un amigo que habla mucho
24. Cuando decido que no me apetece volver a salir con una persona, me cuesta mucho comunicarle mi decisión
25. Si un amigo al que he prestado cierta cantidad de dinero parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.
26. Me suele costar mucho pedir a un amigo que me haga un favor
27. Soy incapaz de pedir a alguien una cita.
28. Me siento turbado o violento cuando alguien del sexo opuesto me dice que le gusta algo de mi físico.
29. Me cuesta expresar mi opinión en grupos(en clase, en reuniones)

30. Cuando alguien se me cuele en una fila, hago como si no me diera cuenta.
31. Me cuesta mucho expresar agresividad o enfado hacia el otro sexo aunque tenga motivos justificado
32. Muchas veces prefiero ceder, callarme o quitarme de en medio para evitar problemas con otras personas.
33. Hay veces que no se negarme a salir con alguien que no me apetece pero que me llama varias veces.

#### Recursos

Humanos: los recursos humanos estuvieron constituidos por todas aquellas personas que se encontraron vinculadas al presente estudio, tales como:

1. Tutora: Dra. Sandra Salas.
2. Investigadores: Luz Marina Callejas, Angélica Gutiérrez, Lucila Martes, Yuribeth Reina.
3. Grupo de estudio: grupo de mujeres condenadas, internas en el Centro de Rehabilitación Femenino El Buen Pastor.
4. Staff del Centro de Rehabilitación Femenino el Buen Pastor: Directora, Asesor Jurídico, Personal de Seguridad etc.

Institucionales: comprenden todos aquellos establecimientos que fueron de gran utilidad para el desarrollo de esta investigación.

1. El Centro de Rehabilitación Femenino el Buen Pastor.

2. Universidad Simón Bolívar.
3. Biblioteca Departamental Meira del Mar
4. Biblioteca Universidad del Norte.
5. Librería Ediciones Pedagógicas

Materiales: para el presente estudio se requieren de ciertos objetos materiales que son fundamentales para el desarrollo de este.

1. Computador.
2. Impresora.
3. Hojas de Respuesta Escala de Habilidades Sociales
4. Manual
5. Cartulinas
6. Lápices
7. Marcadores
8. Refrigerios
9. Papel de Resma.
10. Libros
11. Tesis de grado.
12. Fotocopias.
13. Carro.
14. Entre otros.

Económicos: se tendrá como un recurso estimado un monto de 2.000.000 (dos millones de pesos) para los gastos que se generen en el transcurso de esta investigación en cuanto a:

1. Transporte.
2. Gasolina
3. Refrigerios
4. Hojas de Respuesta EHS
5. Impresiones
6. Fotocopias en general.
7. Transcripciones.
8. Meriendas.
9. Almuerzos.
10. Entre otros.

#### Procedimiento

Debido a que la población escogida para indagar los niveles de habilidades sociales está conformada por las condenadas internas en el Centro de Rehabilitación Femenino El Buen Pastor fue necesario establecer, en primera instancia, contacto con las directivas de la institución para lograr tanto el acceso a la población como su colaboración para el desarrollo de la investigación con la misma.

En un primer momento, se expuso el proyecto a la anterior directora de la institución, la Dra. Lilia Cedeño, quien de forma muy interesada permitió la

exploración del centro de rehabilitación, estableciendo el primer contacto con el entorno en que se encuentra la población.

Debido a que en la institución tuvo lugar un cambio de administración, resulto importante exponerle a la nueva directora, la Dra. Katiuska Young, el proyecto de investigación para que ésta conociera los objetivos propuestos en la misma, y diera su aprobación para iniciar el desarrollo de la programación previamente establecida.

Posteriormente, cuando el proyecto se encontraba metodológicamente constituido, se retomó el contacto con el Centro de Rehabilitación para establecer con las directivas un programa de ejecución de actividades, y definir una fecha en la que se conocería el grupo de mujeres con el cual se desarrollaría el estudio posteriormente. Asimismo se obtuvo un listado de las mujeres que en aquel momento se encontraban en situación de condena, relacionándose su nivel de estudios, con la finalidad de tener un dato previo, y conocer tentativamente el número de mujeres que posiblemente conformarían el grupo de estudio, pues más adelante se identificaría la capacidad de lectoescritura de cada una de ellas.

Más tarde y con la colaboración del funcionario del centro de rehabilitación, el Dr. Rodrigo Cassiani, abogado especializado, se logró coordinar las fechas en las cuales se establecerían las 4 actividades programadas con las internas, las cuales tenían como objetivos seleccionar el grupo de mujeres que cumplen con el criterio correspondiente a la capacidad de lectoescritura, controlando así esta variable, y

sensibilizar la población para lograr una relación empática con este grupo, aspecto fundamental para la consecución del presente proyecto de investigación.

En el primer contacto establecido con el grupo de mujeres condenadas, conformado por 21 internas, de las que se tenía conocimiento previo sobre su nivel académico, se les justificó la presencia de los investigadores en el Centro comunicándoles que se creó un programa exclusivamente para ellas, cuyas actividades tenían como objetivo principal la identificación de cualidades personales, el desarrollo del autoconocimiento, la identificación del nivel de percepción social que poseen como grupo, y finalmente, el conocimiento de habilidades sociales, lo cual les ayudaría a fortalecerse a nivel personal. Además se les hablo acerca de la ventaja que su participación en dicho programa representaría para el Centro, pues esto se tendría en cuenta para rebaja de pena.

En este mismo encuentro se les aclaró que la última actividad del programa, consistía en la aplicación de un cuestionario que exige capacidad de lecto escritura, por tanto, las mujeres que no cumplieran con este criterio, no podrían participar del mismo, aunque se sostenían las ventajas antes mencionadas, frente a lo cual el grupo de mujeres no expresó molestia alguna. Seguidamente se les dio la oportunidad de que cada una expresara su condición académica, dos de ellas reconocieron su limitación y estuvieron de acuerdo en participar de las demás actividades. Luego con las internas restantes se desarrolló una actividad en la que se hizo entrega de una corta fábula denominada “La Gallina de los Huevos de Oro” a cada una de las

participantes, que al final tiene un interrogante al que debían responder con una moraleja, con lo cual se identificaron limitaciones en dos de ellas.

Luego se les dio a conocer la programación diseñada con las directivas explicándoles cada una de las actividades a desarrollar, así como el espacio y la hora en donde se llevarían a cabo para conocer su grado de aceptación con relación a las mismas, por ende, identificar de parte de ellas su actitud de colaboración. Dado el agrado de las internas, y de su interés en participar en cada una de las actividades, se coordinó con estas los últimos detalles para el nuevo encuentro.

La primera actividad realizada con las internas, cuyo tema central fue el Autoconcepto a partir de la percepción que tienen los demás, se llevó a cabo por medio de una dinámica en la que cada una de las internas contaba con un cartón ubicado en su espalda, en donde todas debían consignar su opinión con relación a su compañera. Con esta actividad las internas lograron conocer el concepto que sus compañeras tenían de cada una.

El siguiente encuentro que tuvo como tópico central el Autoconocimiento, se desarrolló a través de una actividad en la que se entregó la silueta de una figura humana plasmada en una hoja. La dinámica consistía en anotar diferentes aspectos de la personalidad, tales como preferencias, temores, rasgos físicos, etc., con la finalidad de que cada una de las participantes descubriese el grado de autoconocimiento, para luego socializar la dinámica acentuando las fortalezas identificadas así como las debilidades.

La tercera y última actividad desarrollada con las internas se llevo a cabo con la muestra del estudio propiamente dicha. La actividad se inició presentando una conceptualización sobre las Habilidades Sociales, luego se procedió a explicar detalladamente la dinámica a desarrollar, la cual consistió en presentar la escala de Habilidades Sociales indicándoles que se trataba de un cuestionario comprendido por 33 preguntas que debían responder según ciertas alternativas de respuesta.

Posterior a esto el número de participantes se dividió en cuatro grupos, para que cada uno de los administradores del test liderara un grupo con la finalidad de explicar algunos términos que podían resultar poco comprensibles, sustituyéndolos con sinónimos para familiarizar a las mujeres con el test, luego de haberles entregado a cada una de las participantes la hoja de respuesta de la escala. Se expusieron las instrucciones necesarias a las participantes explicándoles que el cuestionario había referencia a un conjunto de situaciones ante las cuales cada una actuaría o se sentiría de determinada manera, aclarándoles que no existen respuestas correctas o incorrectas.

Para concluir la aplicación de la prueba, luego que cada una de las mujeres entregó el instrumento totalmente respondido, se procedió a informarles que se daría lugar a una socialización de los resultados arrojados por el instrumento de manera grupal, lo cual genero expectativas significativas en el grupo de participantes.

Cabe resaltar que posterior a cada una de las actividades que se realizaron con las internas, se contó con un espacio en el que se compartió con las internas un

refrigerio proporcionado por el grupo de investigadoras, para fomentar la relación empática entre ambas partes, aspecto que favoreció el desarrollo de la investigación.

Seguido a la aplicación del instrumento, se procedió a la respectiva calificación del mismo. Inicialmente se calificaron las anotaciones efectuadas por cada una de las participantes, sumando las puntuaciones de cada columna, para obtener así la puntuación de cada escala. Luego se sumó la puntuación de todas las escalas para obtener la puntuación global. Seguido a esto se consultaron los baremos del manual de la Escala para interpretar la puntuación directa, obteniendo de esta manera los centiles que finalmente permitieron la elaboración del perfil, logrando una visión general de las habilidades sociales en cada una de las participantes.

Luego de obtener la puntuación individual de cada una de las internas evaluadas, se extrajo un promedio por cada uno de los grupos de habilidades sociales, estableciendo unas puntuaciones generales e individuales reflejadas de manera cuantitativa a partir de gráficas lineales, cada una de las cuales se acompaña de una tabla en que se ubican las respectivas puntuaciones.

Posterior a la interpretación cuantitativa, se analizaron los resultados tanto individuales como generales de manera cualitativa, con base en cada uno de los grupos de habilidades sociales planteados por María Elena Gismero, para contrastar los resultados obtenidos con su teoría y con la proporcionada por otros autores acerca de la variable.

Para finalizar, se estableció un último contacto con el grupo de mujeres estudiado en el que se hizo entrega de certificados por su participación y asistencia a las actividades programadas, cerrando de esta forma el trabajo con ellas desarrollado. Igualmente se hizo entrega oficial de las actas que corresponden a cada una de las actividades llevadas a cabo con las internas, las cuales serían consignadas en el departamento de psicología de la institución, así como también fueron entregados los resultados de la investigación a dicho centro.

### Resultados

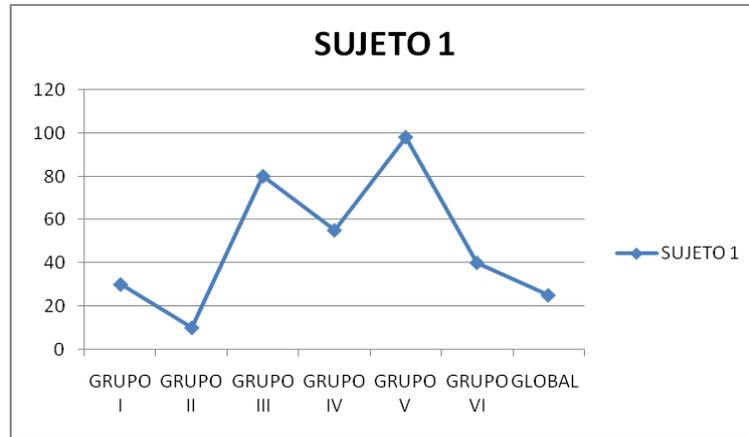
Tal como se enuncia en el procedimiento, luego de la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales se analizaron los resultados de allí derivados a partir de puntuaciones arrojadas por cada grupo de habilidades sociales. Tales resultados se disponen gráficamente a continuación tanto de manera individual como grupal, es decir, se ubica una gráfica por los resultados encontrados en cada una de las participantes, además se encuentra otra gráfica que refleja los resultados generales del estudio, obtenidos luego de promediar las puntuaciones encontradas en las participantes. Así mismo, se proporciona un análisis cualitativo de dichas gráficas.

Tabla 1

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 1*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	30	10	80	55	98	40	25

Grafica 1.



Habilidades sociales Sujeto 1

En esta grafica se observa claramente una cima en la puntuacion correspondiente al grupo V, la cual indica que el sujeto 1 en cuanto a habilidades sociales se refiere, posee una habilidad sobresaliente para hacer peticiones a otras personas. De la misma forma cuenta con habilidades importantes para expresar enfado o disconformidad ante otros, demostrado esto a partir de la puntuacion ubicada en el grupo III

En general las puntuaciones altas en estos grupos indican que este sujeto asi como tiene la facilidad para dirigirse a otra persona a demandar algo, tiene la desenvoltura para hacer notar a otras personas que una accion u omision le ha generado molestia.

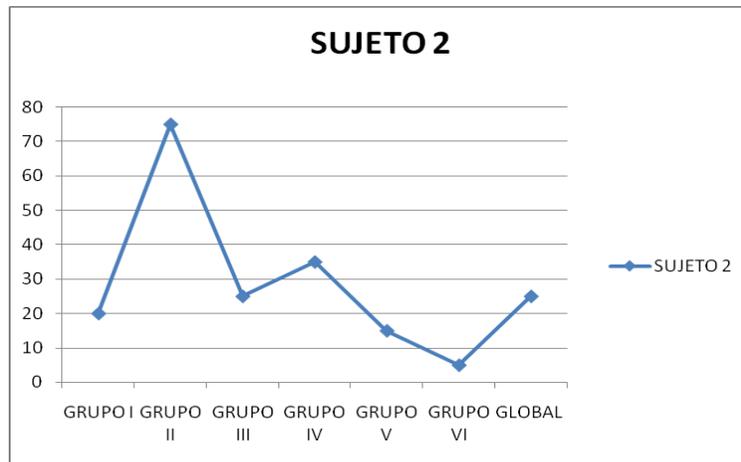
Por su parte, la grafica en el grupo II muestra que este sujeto tiene limitaciones significativas para defender sus propios derechos ante otras personas cuando se sienten ignorados. Asi como tambien se evidencia dificultad para actuar espontaneamente y sin ansiedad en lugares y situaciones en que se encuentran involucradas muchas personas.

Como conclusion, la puntuacion arrojada a nivel Global demuestra que el sujeto 1 se encuentra con un nivel de habilidades sociales por debajo de la media esperada.

Tabla 2

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 2*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	20	75	25	35	15	5	25



*Grafica 2. Habilidades sociales Sujeto 2*

En el sujeto 2 se observa una puntuación bastante elevada en el grupo II de habilidades sociales, lo cual demuestra que este sujeto posee en general siente y actúa

protegiendo sus propios derechos evitando en lo posible que otras personas atenten contra él.

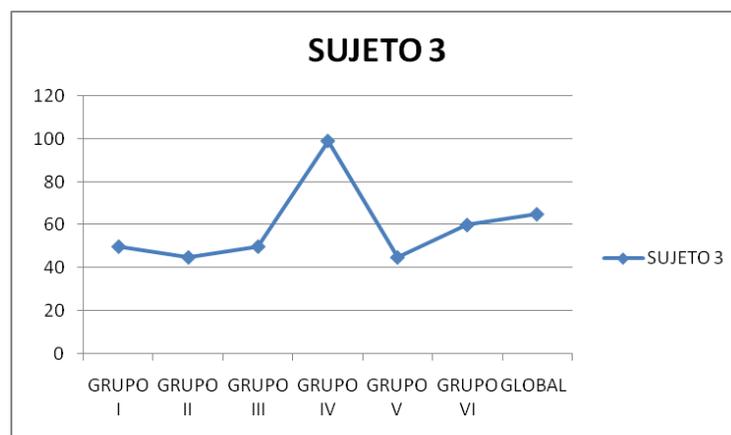
Mientras tanto, puntuaciones bajas encontradas en los grupos V y VI demuestran que el sujeto 2 tiene dificultades marcadas para solicitar a otras personas algo que desea o necesita, así como para iniciar con el establecimiento de relaciones positivas con personas del sexo opuesto.

En general, a nivel global la puntuación arrojada por la escala, señala que este sujeto en cuanto a habilidades sociales, posee un nivel bajo, según los rangos otorgados por la prueba.

Tabla 3

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 3*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	50	45	50	99	45	60	65



Grafica 3. Habilidades sociales Sujeto 3

En el sujeto encontramos una puntuación elevada en el grupo IV la cual revela que este individuo, hace uso de una habilidad que le permite poner punto final a situaciones de poco interés para él, como también para no llevar a cabo acciones que le disgusta realizar.

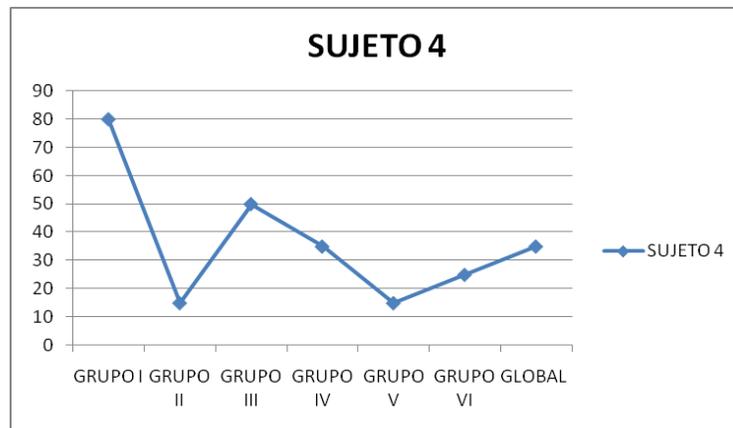
Es notorio el contraste con las otras puntuaciones, las cuales encontrándose en la línea media se evidencia una significativa distancia con relación a anteriormente comentada.

A nivel global se puede demostrar que el sujeto 3 posee habilidades sociales que puntúan en la media, levemente tendiendo hacia lo alto.

Tabla 4

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 4*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	80	15	50	35	15	25	35



*Grafica 4. Habilidades sociales Sujeto 4*

Tenemos como resultado en la grafica que proyecta la evaluación del sujeto 4, que su nivel más elevado punta en el grupo I lo que indica que esta persona tiene una facilidad de autoexpresión ante eventos sociales que le permite expresarse de manera espontanea, sin ansiedad de ningún tipo sea este contexto laboral, público o que pertenezca a núcleos sociales cercanos.

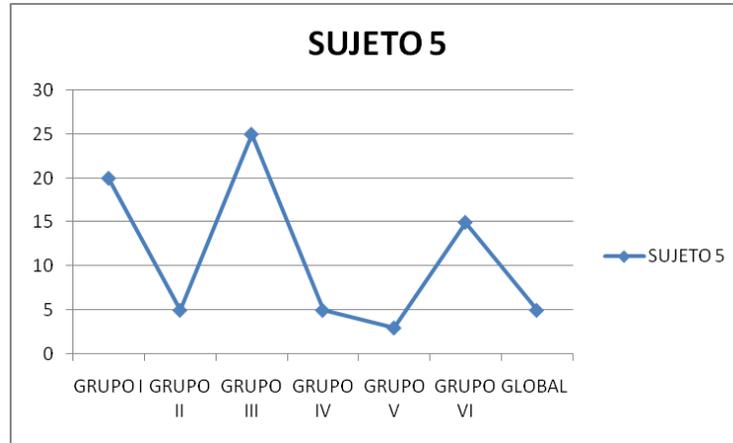
En contraste con el grupo I se evidencia la proyección baja en los grupos II y V, notando con ello, manifestaciones de conductas poco asertivas con relación a la defensa de sus propios derechos, como también la incapacidad de solicitar un privilegio a desconocidos. La puntuación baja en el grupo V, confirma la tendencia ya expresada en la también, baja del grupo II y es, la que revela la dificultad para hacer peticiones, ya sea a personas cercanas o desconocidas.

Como resultado global se puede concluir que el sujeto 4 proyecta un resultado bajo en cuanto a las habilidades sociales, puntuando por debajo de la media normal.

Tabla 5

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 5*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	20	5	25	5	3	15	5



*Grafica 5. Habilidades sociales Sujeto 5*

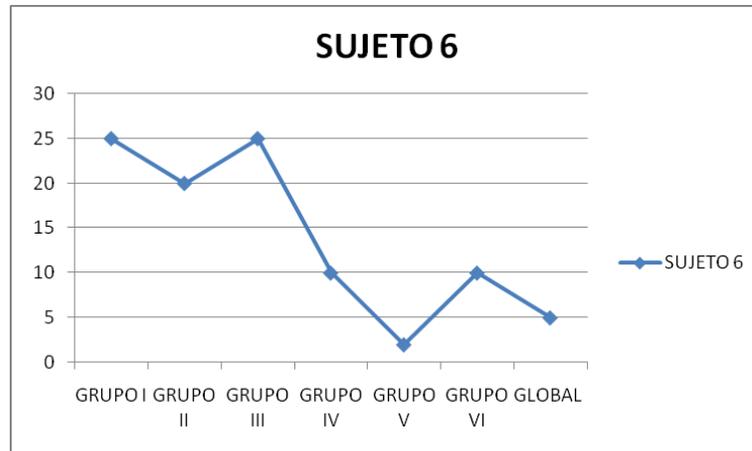
El sujeto evaluado e identificado como sujeto 5 puntúa como mayor nivel, el que corresponde al grupo III en el cual se evidencia la posibilidad de expresar el enfado y la disconformidad, sin embargo esta puntuación corresponde en la escala a un nivel tan bajo que se ubica distante de la media normal. En cuanto a la puntuación mas baja esta marcada en el grupo V manifestando con ello una dificultad marcada para hacer peticiones en situaciones con personas cercanas o desconocidas.

De la misma manera el resultado del Sujeto 5 en relación con el puntaje global se ubica en la posición mínima dentro de la escala, proyectando así, una carencia casi total de habilidades sociales.

Tabla 6

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 6*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	25	20	25	10	2	10	5



*Grafica 6. Habilidades sociales Sujeto 6*

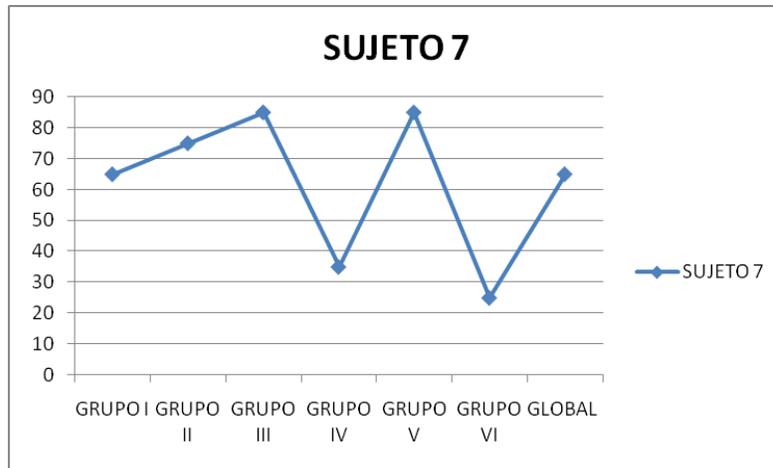
El sujeto que se identifica con el número 6, revela en la grafica una puntuación superior en el grupo III manifestando con ellos una capacidad para expresar su enfado y disconformidad, siendo pertinente aclarar que esta se ubica en un punto distante de la media normal.

Por su parte, la puntuación más baja encontrada en la escala está proyectada en el grupo V, lo que indica una marcada dificultad para hacer peticiones. El sujeto puntúa en la escala en el nivel más bajo posible, lo que confirma en su resultado global, una muy baja capacidad de habilidades sociales.

Tabla 7

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 7*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	65	75	85	35	85	25	65



*Grafica 7. Habilidades sociales Sujeto 7*

El sujeto 7 proyecta en la grafica una puntuación superior en el grupo V la cual está ubicada en un punto por encima de la media normal mostrando con ellos que cuenta con capacidades que le permite la expresión para hacer peticiones , sean estas de solicitud de un privilegio o para hacer valer sus razones.

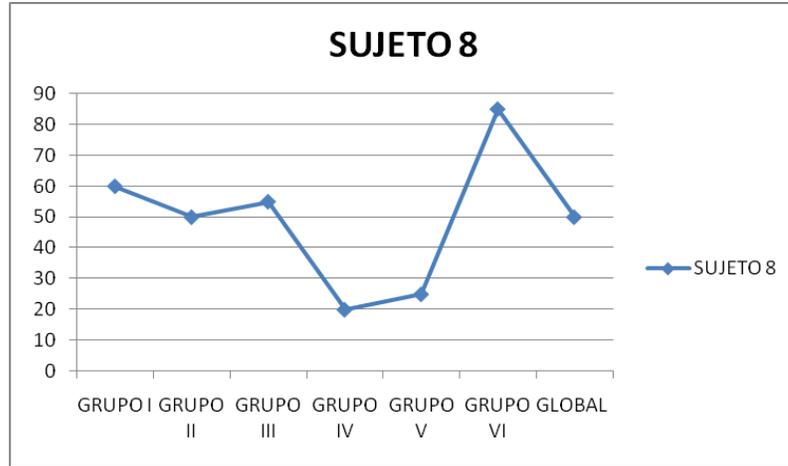
De igual manera se puede verificar en la grafica, que el punto inferior está relacionado con el grupo VI ubicado por debajo de la media normal, mostrando así una dificultad para interactuar positivamente con el sexo opuesto.

El resultado global del sujeto 7, se encuentra ubicado por encima de la media normal, lo que demuestra que cuenta con las habilidades sociales que determinan la facilidad de adaptación a nivel personal.

Tabla 8

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 8*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	60	50	55	20	25	85	50



*Grafica 8. Habilidades sociales Sujeto 8*

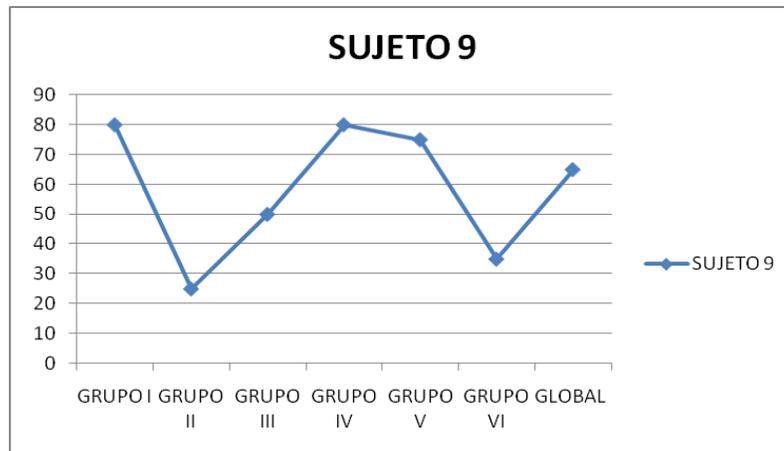
El sujeto 8 proyecta en la grafica que lo identifica, un alto nivel que mide las características del grupo VI con una ubicación superior, lo que revela una notable facilidad para iniciar y mantener interacciones positivas con el sexo opuesto, de manera espontanea, en tanto que la puntuación baja se expresa en el grupo IV el cual está relacionado con, la facilidad de hacer peticiones a otras personas sea esta una persona conocida o desconocida.

En cuanto a los resultados globales el sujeto 8, se ubica en el punto medio de la grafica, expresando con ellos que cuenta con habilidades sociales que determinan la facilidad de su adaptación personal en su entorno.

Tabla 9.

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 9*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	80	25	50	80	75	35	65



*Grafica 9. Habilidades sociales Sujeto 9*

La grafica que proyecta el resultado del sujeto 9, puntúa la cima en el grupo I y en el grupo IV, indicando con ello que posee una capacidad de autoexpresión en situaciones sociales de manera espontanea y sin ansiedad, sean estos eventos laborales, públicos, o en reuniones sociales, en tanto que el grupo IV refleja la habilidad para decir No, y cortar interacciones que no quiere mantener, sean estas de orden circunstancial o con personas con las que se mantienen vínculos estables.

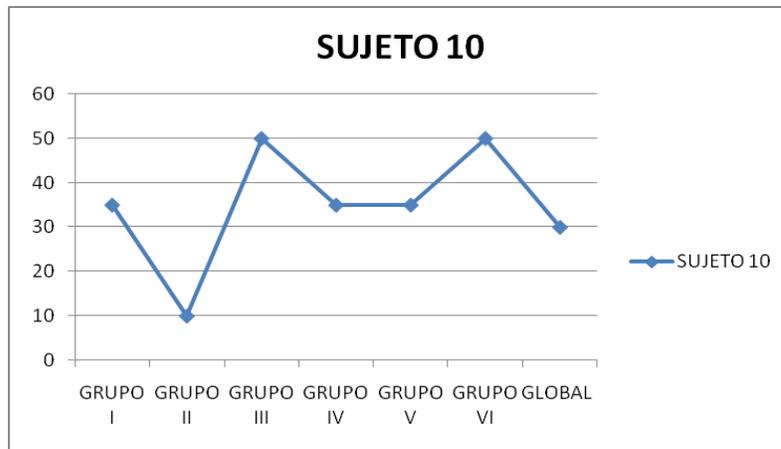
El punto más bajo lo marca el sujeto en el grupo II en una ubicación muy por debajo de la media, lo que indica que posee pocas capacidades para defender sus propios derechos, lo cual corresponde a conductas no asertivas frente a desconocidos.

El resultado global, proyecta una puntuación por encima de la media normal, indicando con ellos que el sujeto 9 cuenta con las habilidades sociales que le facilitarían la adaptación personal en su entorno.

Tabla 10

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 10*

<b>GRUPOS DE H.S</b>	<b>GRUPO I</b>	<b>GRUPO II</b>	<b>GRUPO III</b>	<b>GRUPO IV</b>	<b>GRUPO V</b>	<b>GRUPO VI</b>	<b>GLOBAL</b>
<b>Puntuación</b>	35	10	50	35	35	50	30



*Grafica 10. Habilidades sociales Sujeto 10*

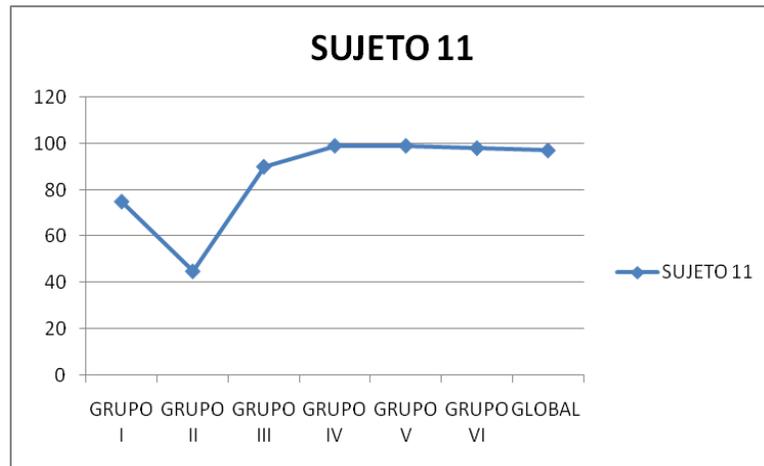
El sujeto 10 presenta una grafica que proyecta como cima más alta la que mide las características del grupo III y del grupo VI, por lo tanto revela una normal capacidad para expresar enfado y disconformidad ante otras personas lo mismo que no tiene dificultad para iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, siendo estas espontaneas tanto para recibir halagos como para hacer cumplidos.

El resultado global se ubica algo distante de la línea media normal lo que indica que el sujeto 10 no posee habilidades sociales para una normal adaptación personal en los entornos sociales.

Tabla 11

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 11*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	75	45	90	99	99	98	97



*Gráfica 11. Habilidades sociales Sujeto 11*

El sujeto identificado con el número 11, proyecta en la gráfica una puntuación alta, en los grupos III, IV, V, VI, en tanto que puntúa como baja la correspondiente al grupo II. Esto permite la siguiente interpretación: la sujeto 11, posee las cualidades que le permiten la amplia expresión de sus sentimientos, como también sus pensamientos, es decir tiene la capacidad para mostrar inconformidades, enfados, confrontar a otros cuando se encuentra frente a un descuerdo. Tiene además la habilidad para negarse ante lo que no le interesa, como también a cortar interacciones

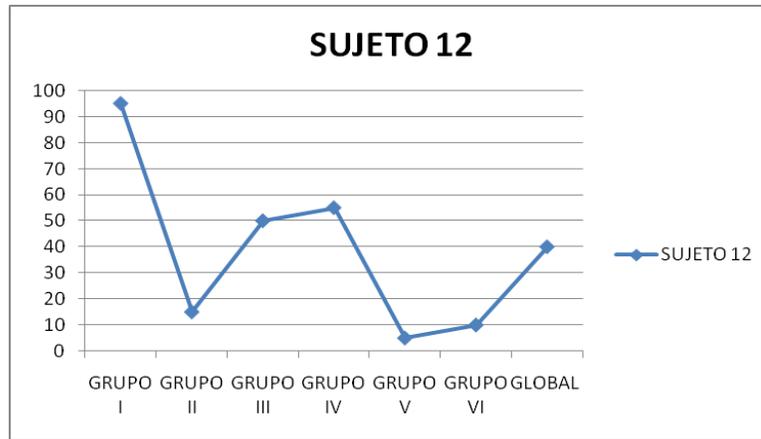
que no quiere mantener, sea con desconocidos como con allegados. Se le facilita hacer peticiones de cualquier tipo, como también iniciar y mantener interacciones con el sexo opuesto.

Como resultado global, el sujeto 11 puntúa en la escala con un nivel alto, manifestando con ello habilidades sociales superiores.

Tabla 12

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 12*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	95	15	50	55	5	10	40



*Grafica 12. Habilidades sociales Sujeto 12*

En la grafica se expresa la proyección correspondiente al sujeto 12 evaluado, el cual puntúa en el grupo I en la cima mostrando con ello amplias capacidades para la autoexpresión en situaciones sociales, la cual le permite expresarse de forma espontanea y sin ansiedad, en diferentes situaciones, sean estas de orden laboral, social o en contextos públicos. En contraposición el sujeto 12 puntúa en la grafica de forma muy baja el grupo V lo cual indica que tiene una alta dificultad para hacer

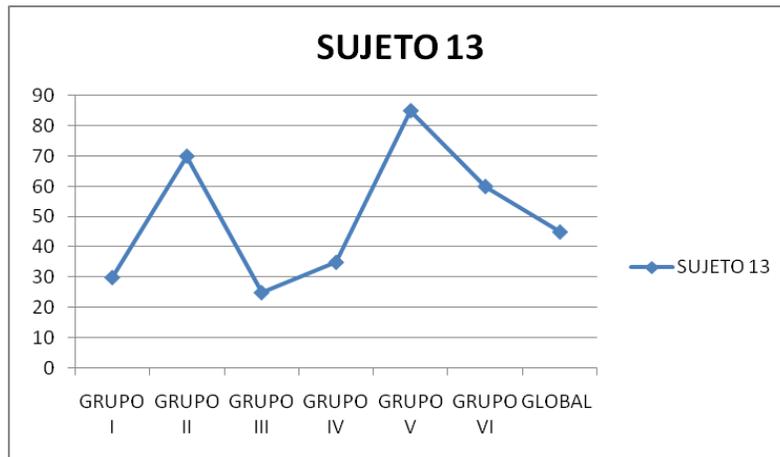
peticiones, esta incluye a personas cercanas y lejanas, que lo incapacita para pedir favores, o para exigir algún derecho en tiendas y/o lugares públicos

En cuanto al resultado global, se puede concluir que el sujeto 12 no alcanza niveles en la media normal, lo que indica que carece de habilidades sociales con las que le facilitarían su adaptación personal en el medio.

Tabla 13

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 13*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	30	70	25	35	85	60	45



*Grafica 13. Habilidades sociales Sujeto 13*

El sujeto 13 puntúa en la cima como nivel superior el grupo V revelando con ello una capacidad elevada para hacer peticiones a personas cercanas o a desconocidos, en contraposición a ello puntúa por lo bajo en el grupo III revelando su dificultad para

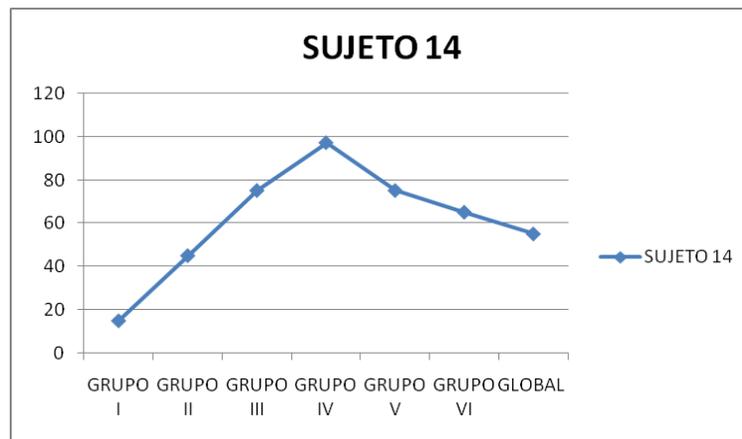
expresar enfado y disconformidad lo mismo que los desacuerdos y los sentimientos negativos hacia las otras personas.

En el resultado global se evidencia en el sujeto13 una ubicación un poco por debajo de media, lo que indica que las habilidades sociales de este sujeto son insuficientes para adaptarse en un medio social.

Tabla 14

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 14*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	15	45	75	97	75	65	55



*Grafica 14. Habilidades sociales Sujeto 14*

El sujeto identificado con el numero 14, proyecta en la grafica una altura considerable en el punto que marca el grupo IV lo que indica que esta persona posee habilidades tanto para cortar interacciones como para decir No, en situaciones que no le representan interes alguno. En contraposicon a ello proyecta como punto mas bajo las características del grupo I, evidenciandose de esa forma una incapacidad para

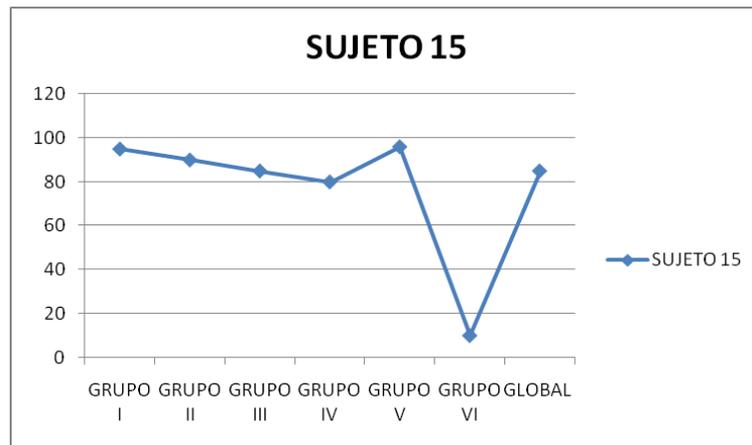
expresar de forma espontanea ante grupos sociales, entrevistas o lugares en los que se relaciona con desconocidos.

En cuanto al resultado global se puede concluir que el sujeto 14 se encuentra ubicado en el rango medio de la escala lo que significa que tiene un manejo normal de las habilidades sociales.

Tabla 15

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 15*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	95	90	85	80	96	10	85



*Grafica 15. Habilidades sociales Sujeto 15*

El sujeto 15 proyecta una grafica que mantiene muy por alto la mayoría de los puntajes de la prueba, mostrando así habilidades sociales en un nivel superior a la media en cuanto a los grupos I, II, III, IV, y V, indicando con ello facilidad de autoexpresion de forma espontanea, lo mismo que capacidad para el manejo de la expresion de conductas asertivas al defender sus derechos, la expresion de

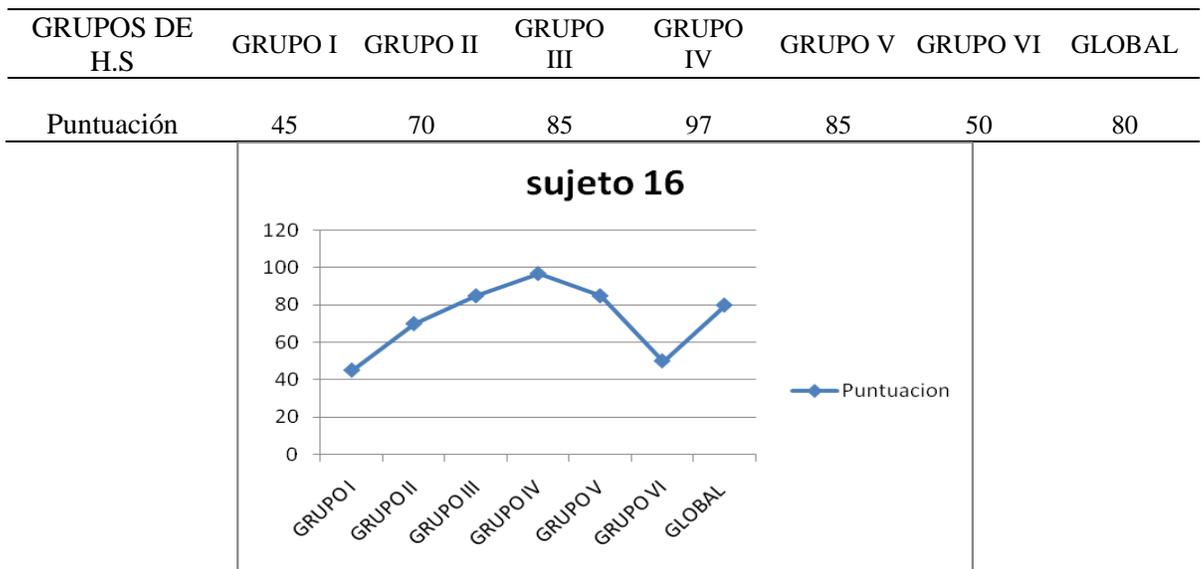
sentimientos negativos cuando de enfados y disconformidad se trata. Igualmente se le facilita cortar interacciones como también negarse ante situaciones que no le interesan, como también hacer peticiones tanto a conocidos como desconocidos.

En tanto, manifiesta a través de una puntuación muy baja la dificultad para iniciar interacciones con el sexo opuesto, impidiéndole relacionarse de manera espontánea tanto para recibir un halago como para hacer un cumplido.

En el resultado global, se puede observar que el sujeto 15 se encuentra en la escala en un punto superior al normal, lo que hace que este individuo posea habilidades sociales, propias para la adaptación personal en el medio social que se encuentre.

Tabla 16

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 16*



*Grafica 16. Habilidades sociales Sujeto 16*

Son evidentes en este sujeto niveles altos en las habilidades sociales correspondientes a los grupos III, IV y V, los cuales apuntan a que este sujeto posee facilidad para manifestar ante otros emociones por enfados o desacuerdos de manera adecuada, así como es capaz de dar fin a interacciones que por alguna razón no desea o no está dispuesto a mantener, de igual manera, sin experimentar angustia puede hacer peticiones a otras personas.

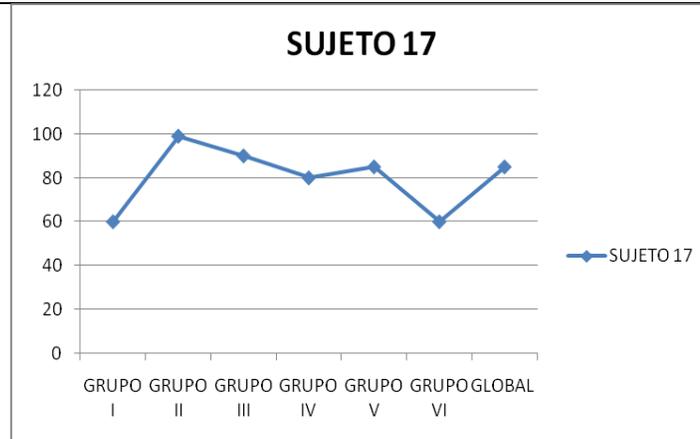
Por su parte, puntuaciones bajas en los grupos I y VI demuestran que el sujeto 16 presenta dificultades para actuar ante situaciones que implican involucramiento a nivel social, además que presenta altos grados de ansiedad para iniciar con el establecimiento de relaciones con el sexo opuesto.

En general, se observan muy buenos niveles de habilidades sociales en este sujeto, pues como se observa en la gráfica, casi la totalidad de las puntuaciones se ubican en la media de la escala.

Tabla 17

*Puntuaciones de la Escala Sujeto 17*

GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	60	99	90	80	85	60	85



*Grafica 17. Habilidades sociales Sujeto 17*

En esta grafica se expresa claramente que los niveles de las habilidades sociales en los seis grupos se ubican sobre la media de la escala, lo cual se corrobora con la puntuacion global. Aunque las puntuaciones mas bajas se encuentran en los grupos I y VI, no esto es indicador de dificultades significativas para la manifestacion espontanea del si mismo dentro de un grupo de personas, o que las posea para promover interacciones positivas con el sexo masculino, solo que con relacion a los demas grupos de habilidades sociales, existe una leve diferencia.

Por su parte la puntuacion mas alta encontrada en el grupo II expresa que el sujeto 17 posee una gran facilidad para abogar por sus derechos cuando detecta que por alguna razon otro le ha pasado por alto.

Tabla 18

*Puntuaciones de la Escala. Resultados Generales*

RESULTADOS GENERALES							
GRUPOS DE H.S	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
Puntuación	51,7	44,9	55,5	56,2	60,2	43,4	50,4



*Grafica 18. Habilidades sociales del grupo a nivel general*

A través de la última gráfica expuesta se ofrece de manera general información importante acerca de la condición de las habilidades sociales del grupo de mujeres condenadas, internas en el Centro de Rehabilitación El Buen Pastor que participaron en el desarrollo de este estudio.

Si se observan las puntuaciones de esta gráfica desde una perspectiva integral, es notorio que las habilidades sociales de la muestra se ubican dentro de la media de la escala, siendo que la puntuación global obtenida fue 50.4, lo cual señala que el grupo de mujeres estudiado posee a nivel general ciertas cualidades personales que

les favorece para el desarrollo de interacciones con otras personas sin experimentar niveles significativos de ansiedad. Sin embargo, aunque el esquema muestra que las habilidades sociales de las mujeres estudiadas se encuentran en un rango medio, los datos cuantitativos señalan que la muestra posee más habilidades en un grupo que en otro, notando entre grupos algunas diferencias aunque no son significativas.

Observando en la gráfica las puntuaciones arrojadas por la prueba en cada uno de los grupos, se detectan en las participantes puntuaciones más altas en el Grupo III, IV y V. Por su parte, las puntuaciones más bajas de la Escala se obtuvieron en el Grupo II y VI.

Grupo I. Autoexpresión en situaciones sociales (Puntuación: 51.7). Esta puntuación indica que un número considerable de las participantes del estudio cuentan en general con la habilidad para manifestar ante los otros sus opiniones y creencias respecto a distintas situaciones de manera fluida, es decir, sin mayores inconvenientes asociados a la preocupación acerca de lo que otros piensen de ellas luego de poner en manifiesto su forma de pensar con bajos niveles de ansiedad. Estos resultados son sumamente importantes, pues son indicadores de condiciones de seguridad y autoconfianza en un nivel intermedio, lo cual se refleja ante las personas que le rodean en diversos contextos sociales.

Grupo II. Defensa de los propios derechos como consumidor (Puntuación: 44.9). La puntuación obtenida en este grupo de habilidades sociales, indica una dificultad en las mujeres para abogar por la defensa propia ante las personas que de

alguna manera han transgredido sus derechos, por “pena” (vergüenza) de verse desaprobadas por parte de las otras personas: por tanto, la defensa de sus derechos pasa a un segundo plano mientras que prima la seguridad por seguir manteniendo una relación estable con los demás. Partiendo de las condiciones particulares de la muestra evaluada, la puntuación baja en este grupo evidencia que al existir la dificultad para defender los propios derechos ante otras personas de manera adecuada, manifestando la inconformidad con respecto a algún acto u omisión de parte de otros sin la intención de afectar su integridad, las mujeres estudiadas reflejan su bajo nivel de asertividad.

Grupo III. Expresión de enfado o disconformidad (Puntuación: 55.5). Este puntaje es un indicador de que el grupo estudiado a nivel intermedio posee destrezas para manifestar enfado o disconformidad ante otros de manera satisfactoria, alejándose de situaciones que podrían representar de alguna manera problemas con los demás.

Grupo IV. Decir no y cortar interacciones (Puntuación: 56.2). La media extraída en este grupo de habilidades sociales, indica que las participantes poseen ciertas habilidades para negarse ante peticiones de parte de otras personas sin altos grados de ansiedad, así como para suspender la comunicación con otro cuando esta se percibe como incómoda o molesta, o porque simplemente no hay interés en continuar con la interacción. Esto igualmente evidencia que la muestra cuenta con niveles intermedios de asertividad mostrando cierta capacidad para defender su sentir y pensar.

Grupo V. Hacer peticiones (Puntuación: 60.2). Una puntuación ligeramente por encima de la media en este grupo, indica que las mujeres estudiadas cuentan con un buen nivel de habilidades para hacer peticiones a otras personas, sean estas generadas por deseo o simple necesidad, ante personas cercanas o desconocidas. Lo anterior evidencia que en promedio, las participantes poseen un mayor nivel de asertividad en este grupo de habilidades sociales, en proporción con los resultados arrojados en los demás grupos.

Grupo VI. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto (Puntuación: 43.4). Estos resultados denotan un nivel medio bajo, lo cual se manifiesta como una debilidad en la habilidad de estas mujeres para relacionarse positivamente con el sexo opuesto, lo cual implica entablar una conversación, pedir una cita, hacer un cumplido o recibir un halago.

Tabla 19

*Puntuaciones individuales de la Escala*

SUJETOS	GRUPO I	GRUPO II	GRUPO III	GRUPO IV	GRUPO V	GRUPO VI	GLOBAL
SUJETO 1	30	10	80	55	98	40	25
SUJETO 2	20	75	25	35	15	5	25
SUJETO 3	50	45	50	99	45	60	65
SUJETO 4	80	15	50	35	15	25	35
SUJETO 5	20	5	25	5	3	15	5
SUJETO 6	25	20	25	10	2	10	5
SUJETO 7	65	75	85	35	85	25	65
SUJETO 8	60	50	55	20	25	85	50
SUJETO 9	80	25	50	80	75	35	65
SUJETO 10	35	10	50	35	35	50	30

SUJETO 11	75	45	90	99	99	98	97
SUJETO 12	95	15	50	55	5	10	40
SUJETO 13	30	70	25	35	85	60	45
SUJETO 14	15	45	75	97	75	65	55
SUJETO 15	95	90	85	80	96	10	85
SUJETO 16	45	70	85	97	85	50	80
SUJETO 17	60	99	90	80	85	60	85

Ya en la tabla 19 se exponen todas las puntuaciones arrojadas por la escala en cada una de las participantes dentro de los seis grupos de habilidades sociales. Por tanto, se facilita la detección de diferencias individuales notorias.

Se observa por ejemplo que los sujetos 11, 15, 16 y 17 arrojaron a nivel global puntuaciones muy altas, ubicadas muy por encima de la media, lo que evidencia en estos sujetos la existencia de habilidades sociales que sin duda favorecen si no todos, muchos de los aspectos asociados a su dimensión social. Por su parte, en los sujetos 1, 2, 4, 5, 6 y 10 se pueden evidenciar habilidades sociales en un nivel muy bajo, pues las puntuaciones por sí solas son indicadores de dificultades significativas para expresar sin altos grados de ansiedad ni aversión, sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos. Tales puntuaciones irremediamente alteraron los resultados generales de la escala, manifestado esto en el promedio obtenido en la escala a nivel global: 50.4

Puntuaciones ubicadas en un rango intermedio, se encontraron en los sujetos 3, 7, 8, 9, 12, 13 y 14, los cuales señalan que no hay la presencia de una continuidad en el desarrollo de habilidades sociales, es decir, la puesta en marcha de las mismas

tiende a variar dependiendo de las características y la complejidad que tomen situaciones particulares. Es por tanto que, así como en algunos momentos estos sujetos responden adecuadamente ante contextos sociales, hay muchas otras circunstancias en que no logran manejar la angustia al expresar sentimientos, necesidades, opiniones, etc. a otras personas.

Además es preciso tener en cuenta que, algunos de estos sujetos puntuaron por encima de la escala en ciertos grupos de habilidades sociales, lo cual lleva a precisar que, estos sujetos actúan en cuanto a dimensión social se refiere, de manera satisfactoria, espontánea, sin altos niveles de ansiedad en algunos aspectos mientras que en otros no manejan tanta habilidad en este sentido. Por ejemplo, el sujeto 1 obtuvo puntuaciones altas en los grupos de habilidades sociales III y V, lo que evidencia gran facilidad para expresar enfado o disconformidad así como para hacer peticiones a otras personas, mientras que presenta dificultades importantes para hacer defender sus propios derechos y para expresarse espontáneamente en situaciones sociales.

“La conducta asertiva o socialmente habilidosa es el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el auto-reforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo” (Gismero, 2002).

Según esto, la conducta asertiva permite comunicar a otros una serie de pensamientos y emociones con tal espontaneidad que no represente carga de ansiedad para quien la emite, ni deseos de afectar a otras personas, lo cual le lleva a desarrollar interacciones positivas.

### Conclusiones.

Ya habiendo descrito las habilidades sociales por grupos en las mujeres condenadas, muestra de este estudio, se logra concluir por medio de la puntuación global obtenida, que estas cuentan relativamente con habilidades sociales que les son útiles al momento de iniciar y mantener interacciones sociales, lo cual indica que se podría maximizar la probabilidad de obtener las consecuencias deseadas mediante su conducta, y de evitar las no deseadas sin afectar negativamente a otros, coincidiendo así con los planteamientos de Michelson (1.987).

No obstante, estos resultados globales no pueden ser generalizados hasta tal punto de considerar que, quienes hayan obtenido puntuaciones más altas en la escala no tendrán dificultades en cuanto a la interacción con otras personas y más aun, que nunca emitirán conductas inadecuadas, pues las habilidades sociales son respuestas o comportamientos que se presentan en situaciones específicas, reaccionando distintamente dependiendo de diversas situaciones y contextos a los cuales el sujeto se ve enfrentado, lo cual se corrobora con los planteamientos de María Elena Gismero (2.002). Es por tanto que aunque la puntuación global se ubicó en un punto medio, se encontraron puntuaciones altas y bajas en la Escala, pudiendo así identificar cuáles

son las habilidades sociales más prominentes, y cuáles son las habilidades sociales en las que las condenadas presentan ciertas falencias.

Las puntuaciones relativamente altas obtenidas en los grupos de habilidades sociales, correspondientes a: expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, y hacer peticiones, permiten sintetizar que la mayor parte del grupo de mujeres condenadas gozan de cierta facilidad para manifestar sus desacuerdos ante otros, negándose incluso ante alguna petición y a continuar con interacciones que no se desean sostener, así como tienden a presentar menos dificultades para pedir algo a los demás.

Esto revela que la muestra al presentar menos dificultades para expresar que algo no ha sido de su gusto y al negarse ante peticiones de los demás, buscan que otros evidencien en ellas seguridad y aún más, carácter en su temperamento, pues haciéndose notar se incrementa la posibilidad de ser respetado y lograr una posición social más importante. Tal seguridad también se manifiesta al hacer peticiones sin significativos niveles de ansiedad, ya que hay más probabilidad de obtener respuesta satisfactoria de parte de otros si se pide algo que si se cohibe de hacerlo, pretendiendo demostrar a los demás su convicción de obtener de parte de ellos lo esperado, pues al hacer peticiones se parte de la idea de que la otra persona va a responder satisfactoriamente ante lo deseado.

De igual modo el grupo de mujeres cuenta con cierta capacidad para mostrarse ante los otros como son, con espontaneidad y poca ansiedad, reafirmando con esto la seguridad en sí mismas y el deseo de no pasar desapercibidas por los demás.

Por su parte, las dificultades que posee el grupo evaluado para reaccionar ante personas que en determinadas situaciones han vulnerado sus derechos, de alguna manera se asocia poco con la facilidad para manifestar su enfado ante otros. No obstante, esto demuestra que ante personas que solo generan incomodidad o molestia, las mujeres tienden a responder asertivamente, mientras que, ante aquellos que vulneren de alguna manera sus derechos, estas reaccionan de manera poco asertiva, respondiendo ya sea de manera agresiva o pasiva pues sus niveles de angustia ante estas situaciones son más altos.

Tal dificultad muy posiblemente estaría asociada con la falencia que posee la mayor parte de las mujeres para relacionarse con personas del sexo opuesto, dado que hay menor capacidad de defender sus propios derechos ante personas con las que se mantienen relaciones afectivas significativas (es decir, cercanas, que involucren algún tipo de compromiso y emoción), que aquellas con los que no, pues ante tales acciones estaría involucrado el temor a ser desaprobados o rechazados por ellos. Tales resultados se corroboran con las consideraciones de Alfonso Roa (1.995), quien plantea que situaciones diferentes requieren igualmente de reacciones diferentes.

### Sugerencias

Durante el desarrollo de esta investigación se evidenciaron algunas falencias a nivel institucional que merecen ser anotadas para a partir de allí implementar cambios que favorezca directamente la población evaluada así como el desarrollo de futuros estudios.

En primera instancia, se detectó la necesidad de un profesional de la Psicología de forma permanente en el Centro de Rehabilitación femenino, que otorgue ayuda psicológica personalizada a las internas, por lo cual se sugiere a las directivas del centro desarrollar las gestiones pertinentes para que el distrito les apruebe la contratación de un psicólogo de planta, quien pueda desarrollar procesos que permitan lograr el objetivo principal del centro: rehabilitar a las internas.

A su vez, teniendo en cuenta los datos obtenidos a partir del análisis de resultados, donde las áreas que se identifican como más problemáticas en cuanto a habilidades sociales se refiere, son: las defensas de sus propios derechos como consumidor y la capacidad de iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto, se hace imprescindible que se establezcan espacios terapéuticos dentro del programa de psicología de la propia institución de manera individualizada, con el objetivo de brindar a las internas las herramientas que le permitan identificar las fortalezas y trabajar sobre las áreas que se detectaron afectadas. Y tal como plantean Becker & Heimberg (1.995), con un buen entrenamiento en habilidades sociales, se contribuye

a que el comportamiento social genere resultados más positivos, es decir, se logre el establecimiento de relaciones interpersonales de mejor calidad.

De esta manera, desde el mismo instituto se desarrollarían procesos con la finalidad de promover e incrementar los niveles de habilidades sociales en las internas, otorgando a su vez la oportunidad de involucrarse a nivel social de una manera más satisfactoria.

Igualmente, resulta provechoso que el Centro de rehabilitación continúe con el establecimiento de convenios con instituciones universitarias, para que con la colaboración de sus estudiantes se programen actividades con las internas dirigidas hacia el autoconocimiento y autoestima, fortaleciendo así sus habilidades sociales. De este modo, además de enfatizar en la programación de actividades que favorezcan el desarrollo de habilidades y destrezas manuales e intelectuales en las internas, se promueve su formación personal.

Asimismo, se sugiere al personal del centro carcelario, que generen mayor interés, motivación y confianza en los proyectos desarrollados por los estudiantes que allí se presentan interesados en trabajar con la población, pues sin duda el beneficio será mutuo.

Por su parte se sugiere a la Universidad Simón Bolívar, la adquisición de ejemplares especializados en Habilidades Sociales, pues así no sólo se enriquece y facilita la tarea de los investigadores que ya se encuentren comprometidos con esta temática, sino que despertará el interés en otras personas en el estudio de este tópico

que resulta de gran importancia para distintas ciencias y en diversos contextos. Así mismo, se sugiere que desde el ámbito investigativo se promueva en los estudiantes de otras facultades el desarrollo de estudios en el Centro de Rehabilitación El Buen Pastor, con el objetivo de promover la interdisciplinariedad en la institución, manteniendo a su vez el contacto con la población, además las internas al verse atendidas probablemente continuarán colaborando con otros procesos investigativos.

De igual manera, se propone a la Universidad Simón Bolívar sacar ventaja del contacto establecido con la población y el centro carcelario a partir de este estudio, para sugerir a sus directivas el establecimiento de convenios de prácticas desde diversos programas, especialmente los programas de salud.

## Referencias

- Arroyo, I. A. (2003) *Habilidades sociales*. Recuperado el 4 de diciembre de 2008 disponible en [http://74.125.47.132/search?q=cache:k2x5a8amxwj:www.psicopedagogia.com/articulos/%3farticulo%3d336+movimiento+de+las+habilidades+sociales&hl=es&ct=clnk&cd=4&gl=co&lr=lang\\_es](http://74.125.47.132/search?q=cache:k2x5a8amxwj:www.psicopedagogia.com/articulos/%3farticulo%3d336+movimiento+de+las+habilidades+sociales&hl=es&ct=clnk&cd=4&gl=co&lr=lang_es)
- Barahona, P., Chaparro, K, Gamboa, M, Manjarrés, D, & Rivera, (2002) M. *El desarrollo de las habilidades sociales como una propuesta pedagógica de integración para el autismo*. Grupos procesos Editoriales Icfes. Bogotá – Colombia,
- Bellack, A., Hersen, M. (1993) *Manual práctico de conducta*. Editorial Desclée de Brouwer s.a. Bilbao-España,
- Bishop, R., Ward, M. (1992) *Psiquiatría comunitaria*. Editorial Limusa S.A. México,
- Caballo, V. (s.f) *Taller De Habilidades Sociales*. Recuperado el día 9 de junio de 2006 disponible en :[http://www.psicologiaonline.com/autoayuda\\_hhss/HHSS.htm](http://www.psicologiaonline.com/autoayuda_hhss/HHSS.htm)
- Del Prette, Z. & Del Prette, A. (1999) *Psicología de las habilidades sociales: terapia y educación*. Editorial Manual Moderno. México D.F.
- Fundación Iberoamericana down21. *Habilidades sociales*. Recuperado el día 9 de junio de 2006. Disponible en [http://www.down21.org/act\\_social/relaciones/1\\_h\\_sociales/definicion\\_clasific.htm](http://www.down21.org/act_social/relaciones/1_h_sociales/definicion_clasific.htm)

Furnham. (2008) Asertividad. Publicado en Construyendo Sociedad. Recuperado el día 28 de noviembre de 2008. Disponible en:

<http://consultoraconstruyendosociedad.blogspot.com>

Goldstein, A; Sprafkin, R., Gershaw, J & Klein, P. (1989) *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia. Un programa de enseñanza*. Editorial Martínez Roca. Barcelona, España.

*Habilidades sociales*. (s.f.) Recuperado el día 9 de junio de 2007 Disponible en:

<http://www.brujulaeducativa.com/asesoramiento/habisociales.pdf>

Hidalgo, C. & Abarca, N. (1999) *Comunicación interpersonal. Programa en habilidades sociales*. 3º edición. Ediciones Universidad Católica de Chile. Chile,

Hernández, Roberto, Fernández, C. & Baptista, L. (2004) *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw Hill.

Jimenez, P. Niveles de habilidades sociales en alumnos de enfermería. Consultado de la Revista científica Nure Investigación el día 19 de Abril de 2009.

Disponible en:

[http://www.fuden.es/originales\\_obj.cfm?id\\_original=103&paginacion=5](http://www.fuden.es/originales_obj.cfm?id_original=103&paginacion=5)

Martinez, D., (s.f.) *Habilidades sociales*. Recuperado el día 23 de mayo del 2006.

Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos12/habilsoc/habilsoc.html>

Michelson, L (1987) *Habilidades sociales en la infancia: Evaluación y tratamiento*. Editorial Martínez Roca. Barcelona.

Morales, F., Olza, M., Reboloso, E., Huici, C. & Pérez, J. (1996) *Psicología social y trabajo social*. Editorial McGraw Hill. Aravaca-Madrid.

Villa, B. (1985) *Las Habilidades Sociales*. Recuperado el día 7 de Enero de 2009.

Disponible en:

[http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H\\_Recursos/1.Habilid\\_Sociales/1.1.Sue%F1os\\_Despietos.pdf](http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/H_Recursos/1.Habilid_Sociales/1.1.Sue%F1os_Despietos.pdf)