



**UNIVERSIDAD CENTRAL  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**PROGRAMA DE EVALUACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN  
HABILIDADES SOCIALES DIRIGIDO A UN GRUPO DE  
COORDINADORES DE LA EMPRESA STT, SEDE COSTA  
RICA, ESTUDIO REALIZADO ENTRE LOS MESES DE  
MARZO Y JULIO DEL 2022**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA  
CON ÉNFASIS EN MODIFICACIÓN DE LA CONDUCTA**

**SUSTENTANTE**

**YORLENY MERCEDES MORA UMAÑA**

**TUTORA DE LA INVESTIGACIÓN**

**LICDA. ELENA MARÍA PORRAS ALVARADO**

**SEDE CENTRAL  
MARZO, 2022**

# Contenido

Dedicatoria y agradecimiento.....	1
Resumen.....	2
CAPÍTULO I .....	3
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.2. Objetivos .....	5
1.3. Justificación .....	6
1.4. Antecedentes .....	7
1.5. Proyecciones .....	17
1.6. Limitaciones.....	18
CAPÍTULO II .....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Habilidades .....	19
2.2. Habilidades Sociales .....	19
2.3. Concepto de Habilidades Sociales desde el Modelo Cognitivo Conductual Emocional....	21
2.4. Componentes de las habilidades sociales .....	24
2.5. Clases de habilidades sociales .....	25
2.6. Principales habilidades sociales .....	28
2.7. Evaluación y técnicas para el diagnóstico de habilidades sociales .....	29
2.8. Entrenamiento en habilidades sociales desde el Modelo CCE.....	32
2.9. Técnicas de entrenamiento.....	35
Conductuales.....	35
Cognitivas .....	42
2.10. Bienestar emocional y habilidades sociales. ....	46
2.11. Contexto institucional .....	47
CAPÍTULO III .....	51
MARCO METODOLÓGICO.....	51
3.1. Enfoque de investigación .....	51
3.2. Diseño Descriptivo.....	51
3.3. Fuentes de Información .....	52
3.4. Variables de Análisis.....	53
3.5. Criterios de inclusión y exclusión. ....	55
3.6. Instrumentos .....	56

3.7. Proceso para la Recolección y Análisis de Datos.....	57
3.8. Criterios de validez. ....	57
3.8.1 Validación de la investigación. ....	58
3.8.2 Validez por experto. ....	59
CAPÍTULO IV .....	60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	60
CAPÍTULO V .....	115
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	115
Conclusiones .....	115
Recomendaciones .....	118
CAPÍTULO VI .....	121
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN .....	121
Programa de entrenamiento en habilidades sociales.....	121
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	153
APÉNDICES .....	158
Instrumentos de Medición.....	158
Hoja de evaluación del taller.....	168
Declaración jurada .....	169
Solicitud de defensa del estudiante .....	170
Carta de aprobación del tutor .....	171
Carta del filólogo .....	172

### **Dedicatoria y agradecimiento.**

Dedico esta tesis, en primera instancia a Dios, ya que ha sido mi guía y fiel compañero por excelencia de inicio a fin. Seguidamente, a mi hijo Jeustin Conejo quien ha sido mi inspiración de superación personal y profesional, a mi esposo por su ferviente acompañamiento en todo el proceso, brindándome su apoyo incondicional y motivación que me inspiraron a dar lo mejor.

Gratitud a mis familiares y amigos, quienes mostraron constante interés y fueron testigos del trayecto que me permitió concluir con éxito. Un infinito agradecimiento a cada persona inmersa en la elaboración y desarrollo de mi tesis, porque su valiosa ayuda, acompañamiento, exigencia y excelencia con firmeza y cariño, sacaron lo mejor de mí, gracias, gracias, gracias.

## **Resumen**

El propósito de esta investigación es desarrollar un programa de evaluación y entrenamiento en habilidades sociales, para fortalecer las relaciones interpersonales, mediante estrategias que permitan mejorar y/o desarrollar una mayor empatía, asertividad y una adecuada comunicación interpersonal, facilitando la accesibilidad entre individuos y sus relaciones.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, de tipo no experimental y con diseño descriptivo dirigido a un grupo de 8 Coordinadores de la Empresa STT Sede Costa Rica. Los instrumentos utilizados para realizar la evaluación fueron una encuesta y un cuestionario, para realizar el análisis la información se sistematiza en gráficos, una vez analizados los resultados se determina que los puntos críticos en cuanto a las carencias en las habilidades sociales, encontradas en este estudio, son las que hacen referencia a la asertividad, el trabajo en equipo, comunicación, especialmente en la escucha activa, donde hay discrepancia entre los resultados arrojados, razón por la cual se abordará en la propuesta de intervención.

Palabras claves: Habilidades sociales, relaciones interpersonales, entrenamiento.

# CAPÍTULO I

## 1.1. Planteamiento del Problema

Hoy por hoy la sociedad atraviesa un ritmo de vida cotidiano tan acelerado, que casi obliga a desatender o a dar vuelta a la página de temas notables, específicamente en este caso el tema de habilidades sociales, mismas que son necesarias y juegan un papel relevante a la hora de desenvolverse eficazmente en las distintas áreas de la vida.

Las habilidades sociales se definen como:

Una serie de conductas observables, pero también de pensamientos y emociones, que nos ayudan a mantener relaciones interpersonales satisfactorias, y a procurar que los demás respeten nuestros derechos y no nos impidan lograr nuestros objetivos. Son pautas de funcionamiento que nos permiten relacionarnos con otras personas, en forma tal, que consigamos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto como a largo plazo. La persona socialmente hábil busca su propio interés, pero también tiene en cuenta los intereses y sentimientos de los demás, y cuando entran en conflicto trata de encontrar, en lo posible, soluciones satisfactorias para ambas partes. (Roca, 2014, p.11)

Hablar de habilidades sociales involucra un conjunto de hábitos en la conducta del ser humano, implica capacidades y destrezas interpersonales, que facilitará al individuo a comunicarse de manera más eficaz y mantener relaciones adecuadas y satisfactorias. Es de gran interés el aprendizaje o desarrollo de las habilidades sociales en el entendido de que el ser humano es un ser social que constantemente está en interacción con otros y gran parte de los problemas e insatisfacciones surgen de sus relaciones con los demás. La carencia de

habilidades para relacionarse de forma constructiva se pone de manifiesto cada día más, tanto en las relaciones laborales, familiares como sociales y esto dificulta la comunicación, el logro de objetivos, condiciona la vida social y causa problemas laborales.

Partiendo de este supuesto en esta investigación se tiene como objetivo escudriñar en la importancia de la adquisición de determinadas habilidades sociales, las cuales, unidas a las habilidades técnicas, propias de cada profesión, proporcionarían un trabajo de mayor calidad, favoreciendo un buen entorno que beneficie el rendimiento y la productividad.

De manera que al efectuar esta propuesta se tendrá la posibilidad de realizar una evaluación y posteriormente un entrenamiento en habilidades sociales, para fortalecer las relaciones interpersonales, mediante estrategias que permitan mejorar y/o desarrollar una mayor empatía, asertividad y una adecuada comunicación interpersonal, facilitando la accesibilidad entre individuos y sus relaciones.

Es debido a todo lo anterior que se plantea la siguiente pregunta de investigación:  
¿Cuáles habilidades sociales se deben reforzar a través de un programa de entrenamiento dirigido a un grupo de coordinadores de la Empresa STT?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Desarrollar un programa de evaluación y entrenamiento en habilidades sociales dirigido a un grupo de Coordinadores de la Empresa STT. Sede Costa Rica, durante el primer y segundo cuatrimestre 2022.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

1.1.1.1 Identificar el nivel de habilidades sociales que tienen los Coordinadores de la Empresa STT, Sede Costa Rica, durante el primer y segundo cuatrimestre 2022,

1.1.1.2 Determinar los puntos críticos en cuanto a las carencias en las habilidades sociales, de los coordinadores de la Empresa STT, Sede Costa Rica, durante el primer y segundo cuatrimestre 2022, a fin de fortalecerlos.

1.1.1.3 Elaborar un programa de entrenamiento acorde a las necesidades del grupo de coordinadores de la Empresa STT, Sede Costa Rica, durante el primer y segundo cuatrimestre 2022.

### **1.3. Justificación**

Las habilidades sociales hacen referencia a las capacidades que posee un individuo y que le facilitan, poder socializar e interactuar satisfactoriamente con sus semejantes, así como comunicarse adecuadamente en diferentes contextos. Resulta de especial interés evaluar el nivel de habilidades sociales que tiene la población en estudio, dado que ellas forman parte del ser humano y es inevitable el no relacionarse con los semejantes a partir de esto.

La presente investigación surge de la necesidad de realizar una evaluación de las habilidades en los Coordinadores de la Empresa STT. Sede Costa Rica, con el propósito de identificar las dichas habilidades presentes en la población de estudio, así como determinar los puntos críticos en cuanto a las carencias de las mismas y en función de estas poder realizar un programa de entrenamiento.

Esta exploración busca proporcionar información que será útil a los coordinadores, sujetos de estudio de la empresa STT para mejorar y o desarrollar las habilidades sociales, dado que sujetos carentes de ellas suelen sufrir repercusiones en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve, esto por la dificultad de no controlar las relaciones con el entorno. Es por ello por lo que, si los sujetos conocen y perfeccionan sus habilidades sociales, potencializan un mayor éxito en sus relaciones con quienes interaccionan día a día.

La presente investigación es relevante, dado que al elaborar un programa de entrenamiento acorde a las necesidades del grupo de coordinadores de la Empresa STT, Sede Costa Rica, se afianzará en la población de estudio, un mayor conocimiento sobre la importancia que tienen las habilidades sociales, dado que los seres humanos, en cuanto seres sociales que son, pasan la mayor parte del tiempo, en interacción con las personas que de diferentes maneras forman parte de su entorno, de ahí la importancia de poseer y/o desarrollar dichas destrezas.

Por otra parte, la investigación contribuye a través de la propuesta de intervención que a los sujetos de estudio se les faciliten el ser capaces de expresar sentimientos, opiniones, deseos o necesidades, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas, no cabe duda el impacto que tiene poseer buenas habilidades sociales no solo para el establecimiento de buenas relaciones interpersonales sino que a su vez fomenta el bienestar, calidad de vida y de éxito en las relaciones con los demás y consigo mismo.

#### **1.4. Antecedentes**

En el presente apartado se expondrá una breve reseña de investigaciones realizadas que sustentan los planteamientos de esta investigación. Para lograr su realización se indagó en diferentes trabajos de tesis o proyectos finales de graduación y artículos, tanto a nivel nacional como internacional, las cuales presentan ciertas características comunes con el tema en estudio.

##### **1.4.1. Antecedentes nacionales**

Tolentino (2020), en su ensayo titulado: Habilidades sociales y estrategias didácticas para la formación del liderazgo desde la educación básica, tiene como objetivo reflexionar sobre la formación de estudiantes en la educación básica como futuros líderes. Para tal efecto, en primer lugar, se plantearon las bases teóricas de forma inductiva, es decir, se hizo una descripción general de las cualidades y/o características del liderazgo, y las habilidades que se debe dominar. En segundo lugar, se describieron algunas estrategias y técnicas didácticas para desarrollar, en el futuro líder, el aprendizaje complejo, analítico, crítico y reflexivo. Por último, se presentó un modelo de sesión de aprendizaje basado en la psicología de la Gestalt para desarrollar las habilidades sociales y emocionales a través del estudio de caso. El autor concluye que la formación del líder debe iniciarse en la edad escolar, empezando por el

desarrollo de las habilidades sociales, inteligencia emocional, inteligencia intrapersonal e interpersonal, porque permiten asentar las cualidades y/o características de un buen liderazgo.

La sociedad, frente a los cambios que sufre en el ámbito científico, tecnológico, cultural y sobre todo político, requiere de líderes bien formados y comprometidos con el bienestar de la población. Pero, tal formación no debe empezar en la edad adulta cuando se tiene la intención de (o se va a) ocupar algún cargo, sino que debe ser un aprendizaje y una preparación constante, que debe empezar en la escuela, desde la educación básica.

En efecto, se entiende que el desarrollo o no de las habilidades sociales depende en gran parte del estímulo externo. A menor interacción, menos se desarrollarán las habilidades sociales, y es por esta razón que el objetivo primordial de este proyecto es realizar un programa de evaluación y entrenamiento en habilidades sociales dirigido a un grupo de coordinadores de la Empresa STT, en el entendido de que un líder, es aquella persona que posee las habilidades para poder dirigir un grupo de personas, modificando incluso sus actitudes en pro del bienestar común. Las habilidades sociales, permiten al ser humano conocerse y saber relacionarse con su entorno social y actuar de forma armónica con sus semejantes; y esto es una necesidad precisa en la formación del líder. Un líder no es solo una personalidad carismática y envolvente. Un líder debe ser alguien en el que se puede confiar, honesto, con credibilidad y valorado por el grupo. Una persona que causa inspiración y que sabe potenciar las habilidades de los miembros del equipo, que cuando está al mando, se ven resultados. Y esas habilidades se pueden adquirir o potenciar a través de entrenamientos.

Chinchilla y Corrales (2021) en su tesis titulada *Habilidades Sociales en las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza, Santa Bárbara de Heredia*, durante el año 2020, para optar por el grado de Licenciatura en Orientación, tenían como propósito en su proyecto conocer las habilidades sociales que

poseen las docentes de preescolar que laboran en el Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza, para brindar procesos de autodescubrimiento, desarrollo, fortalecimiento, sensibilización y potencialización de estas habilidades en las participantes. El paradigma de investigación utilizado fue el naturalista, porque según las autoras aborda un fenómeno de orden social, su enfoque fue cualitativo en cuanto a los instrumentos y técnicas de recolección de la información. El método seleccionado y abordado fue desde la fenomenología que responde a los objetivos planteados al interiorizar el contexto e interpretación de los procesos sociales en el diario quehacer docente. Para ello analizaron cada habilidad en particular y determinaron 5 habilidades sociales fundamentales en el quehacer de las docentes de preescolar. El análisis de resultados lo trabajaron al estudiar lo observado durante los talleres, lo descrito en los instrumentos y cuestionarios. Como resultado brindaron un Manual de Consulta desde la Orientación al centro educativo, con el fin de que las docentes tuvieran acceso a la información. Las autoras concluyeron que las habilidades sociales desde la asertividad, empatía, escucha activa, inteligencia emocional y comunicación son indispensables en la labor docente y que las personas profesionales que ejercen funciones en cualquier institución juegan un papel fundamental en la facilitación de procesos de autodescubrimientos, fortalecimiento y sensibilización de estas habilidades

Hoy por hoy, el ser humano requiere desarrollar su mayor potencial en habilidades sociales que favorezcan sus relaciones con los demás, la asertividad, la empatía, la escucha activa, la inteligencia emocional y la comunicación, son habilidades que facilitarán en cualquier sujeto un mayor éxito en procesos de interacción con su pares, en temas de negociación, además mejora su credibilidad ante los demás e incluso favorece su autoestima.

Camacho, (2018), en su tesis para optar por el grado de Licenciatura en Educación Especial con Énfasis en Integración, expone el juego como estrategia que permite mejorar

las habilidades sociales de las personas con discapacidad intelectual que forman parte de los encuentros recreativos del Proceso de Recreación Accesible, Belén. El propósito de la investigación fue conocer cómo influye el juego en el desarrollo de las habilidades sociales de los participantes con discapacidad intelectual, dichas habilidades son: la comunicación, el trabajo en grupo, la expresión artística y expresión de sentimientos. El trabajo de campo se desarrolló en el espacio pedagógico no formal (emergente), el cual tiene la particularidad de trabajar desde el deporte con personas con discapacidad. El enfoque de la investigación es cualitativo y el tipo de investigación es investigación-acción porque se centra en las necesidades que las personas tienen para desarrollar sus habilidades.

La investigación se llevó a cabo en el Proceso de Recreación Accesible de Belén, durante las sesiones de trabajo se aplicaron estrategias metodológicas basadas en el juego. Para el análisis la información se sistematiza en tablas y al compararla con la teoría, la autora identificó que, en efecto, los juegos lúdicos influyeron positivamente en la mejora de las habilidades sociales de las personas con discapacidad intelectual, obteniendo avances notorios, rescatando que mediante la diversión se aprende significativamente y se potencian tanto las habilidades sociales, como todo aquello que interviene indirectamente, pues el ser humano es un integral. Como conclusión de la tesis, se enmarca que los participantes lograron comunicarse asertivamente desde sus posibilidades. Además, se recalca que el juego es una excelente herramienta para brindar beneficios y potenciar las habilidades sociales, permitiendo guiarlos en los procesos cotidianos, siendo a la vez una recomendación, aplicable en todos los ámbitos de la vida.

Queda en evidencia con el aporte de esta investigación que es totalmente válido hacer uso de diferentes herramientas y estrategias a la hora de implementar programas de entrenamiento en habilidades sociales, con la intención de potenciarlas al máximo en la

población con la que se esté trabajando y lograr los objetivos propuestos. El juego con propósitos establecidos, en el desarrollo de habilidades sociales, es casi un requisito obligatorio, es una valiosa herramienta que permite el desarrollo de las personas, el cual pretende que a través de intereses propios se pueda ir adquiriendo nuevas habilidades, consideradas necesarias para el aumento de las capacidades de todo ser humano. Los juegos son una excelente herramienta para brindar beneficios y potenciar las habilidades sociales de las personas involucradas.

#### **1.4.2. Antecedentes internacionales**

Braz, Cómodo y Prette (2013) de la Universidad Federal de São Carlos (Brasil), realizaron un estudio sobre las habilidades sociales e intergeneracionalidad en las relaciones familiares, teniendo en cuenta la importancia de los lazos familiares para el aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales y el papel de la transmisión de conductas de padres a hijos, el objetivo de su trabajo fue presentar dos estudios sobre las relaciones familiares intergeneracionales. El primer estudio evaluó 142 díadas de padres adultos e hijos adolescentes, y los resultados mostraron evidencia de la transmisión intergeneracional de varias clases de habilidades sociales, especialmente entre las madres y sus hijos adolescentes. Además, los datos mostraron la influencia de la relación entre padres y adolescentes en el repertorio de habilidades sociales de los niños, lo que sugiere la importancia de esta relación. El segundo estudio investigó 113 díadas de padres mayores e hijos adultos. Las autoras encontraron similitudes para 29 de las 38 habilidades sociales evaluadas, así como entre las puntuaciones generales de las habilidades sociales para ambos grupos de edad, lo que pone en evidencia según las investigadoras, la transmisión intergeneracional de las habilidades sociales de los padres ancianos a sus hijos adultos. Se discute la evidencia de la transmisión intergeneracional de las habilidades sociales y el impacto en la calidad de las relaciones

familiares, así como las implicaciones de estos resultados para la planificación de programas de intervención en habilidades sociales y la calidad de vida. Dentro de sus conclusiones, manifiestan las autoras que ambos estudios aportan evidencia a favor de la transmisión intergeneracional de algunas clases de habilidades sociales, así como de la convergencia en las evaluaciones de la calidad de la relación por parte de los miembros de las díadas. Además, los resultados confirman la importancia de la familia en la promoción de habilidades sociales. Estos hallazgos son relevantes para la promoción de la salud. Las investigadoras sugieren que los programas de habilidades sociales se orienten a promover las habilidades sociales y la satisfacción con las relaciones interpersonales, por lo que consideran imprescindible tener en cuenta el entorno familiar de los participantes, dado que la promoción de la competencia social entre los miembros de la familia es un factor que genera calidad de vida y salud de las personas.

El rol de la familia en el tema de habilidades sociales es vital, esto porque a lo largo de la edad temprana y adolescencia se van formando en el individuo, las competencias necesarias para una interacción adecuada con los demás y su entorno social, en este sentido es tarea de la familia (específicamente padres, madres o cuidadores) potencializar en los miembros de su sistema conductas habilidosas que faciliten a futuro relacionarse de forma más saludable.

Zarta y Quevedo, (2018), desarrollaron su trabajo de investigación para optar por el grado de Diplomado en Gerencia del talento humano, en la Universidad de Colombia, titulada formación y capacitación para fortalecer habilidades sociales de los directivos en las organizaciones, el objetivo de esta investigación fue fortalecer las habilidades sociales del personal directivo, para mejorar las relaciones interpersonales con sus colaboradores, contribuyendo con el buen desempeño y el clima de la organización. Para identificar las

necesidades de capacitación utilizaron un cuestionario de forma anónima, con una escala del 1 al 4, que les permitió recolectar información acerca del personal que sería capacitado. El propósito del instrumento fue evaluar cómo se encontraban las habilidades sociales de los directivos de las organizaciones y qué estrategias podrían poner en práctica para mejorar la relación interpersonal con sus colaboradores.

Para las investigadoras la capacitación es un proceso a través del cual los individuos adquieren y desarrollan habilidades y estrategias que les permite desenvolverse de una manera óptima en su lugar de trabajo. Por lo tanto, proponen que a través de programas de capacitación se pueden fortalecer las competencias en habilidades sociales, entre directivos y colaboradores, ayudando a comprender que la forma de interacción dentro de un grupo de trabajo marca el clima laboral al igual que facilitará la obtención de resultados de la empresa.

Como conclusiones de esta investigación, los autores indican que los procesos de capacitación generan competencias y habilidades en las personas proporcionando responsabilidades y ayudando a mejorar su calidad de trabajo, para ellos es importante conocer las necesidades de la organización con relación a los objetivos y metas, siendo necesario que en los programas de capacitación, los participantes estimulen el aprendizaje permitiendo el intercambio de conocimientos. Desarrollar a los colaboradores no es solo proporcionarles información para que logren nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, es también brindarles la información básica para que adquieran nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y sean más eficientes en sus labores. De acuerdo con la revisión teórica sobre habilidades sociales concluyen que son necesarias para entablar relaciones interpersonales de forma efectiva y satisfactoria, para los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización, facilitando las conductas positivas y socialmente aceptadas entre directivos y colaboradores, por lo cual es importante fortalecer

la inteligencia emocional para enriquecer la personalidad del individuo y evitar fracasos corporativos.

La importancia de evaluar y entrenar en habilidades sociales a jefes de una organización genera a futuro cercano, adecuadas relaciones interpersonales y una mejor comunicación efectiva con sus subordinados, favoreciendo que el trabajo se desarrolle en un mejor entorno, potencializando la motivación de los colaboradores, su productividad e incluso evita la rotación constante, para ello debe de existir concordancia en las conductas, consolidando las relaciones de manera que se genere confianza, empatía y el compromiso de un buen liderazgo; trazando espacios para estimular el adecuado desempeño de los colaboradores.

Lacunza y Contini (2011) en su investigación titulada: Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos, exponen que la investigación de las habilidades sociales es relevante, no sólo por su dimensión relacional, sino por su influencia en otras áreas de la vida del sujeto. Los estudios con niños han puesto de manifiesto que la carencia de habilidades sociales asertivas favorece la aparición de comportamientos disfuncionales en el ámbito familiar y escolar. En los adolescentes, los déficits de habilidades sociales pueden incidir negativamente en la consolidación de la identidad como en la cristalización de trastornos psicopatológicos. De allí que el diagnóstico y la intervención en esta temática sea una alternativa de prevención. El objetivo de la investigación de las autoras fue describir las características de las habilidades sociales en la infancia y la adolescencia, tanto como destacar su importancia desde una perspectiva salugénica. Analizaron las características de las habilidades sociales en la infancia y en la adolescencia, y las teorías en las que se sostienen las principales experiencias científicas de intervención frente a los déficits en las mismas. Y concluyeron

que es importante enfatizar que todo análisis de las habilidades sociales debe considerarse desde un marco cultural de referencia, ya que los patrones de comunicación varían ampliamente entre las culturas y aún dentro de una misma. A esto hay que sumar factores tales como la edad, el sexo, la clase social y la educación, entre otros. Plantearon también que, en la infancia, la conformación de las habilidades sociales está muy vinculada al grupo primario y a las figuras de apego. Destacan que las habilidades sociales en la etapa preescolar se centran en el aprendizaje de normas y modelos de cómo relacionarse con pares y adultos, principalmente los integrantes del contexto familiar. En estos años, la actividad lúdica es el principal dispositivo para la adquisición y práctica de comportamientos sociales satisfactorios. La entrada a la escuela supone el empleo de habilidades sociales más complejas, ya que este ámbito implica no solo la expresión sino también la comprensión de comportamientos sociales y sentimientos. En la adolescencia, el papel de las habilidades sociales es fundamental para el acercamiento a pares, la conformación de la pareja y la participación en diversos grupos. A su vez, las competencias sociales influyen en la percepción que el adolescente tiene de sí, de los otros y de la realidad.

Concluyen las autoras que los programas de intervención orientados a prevenir comportamientos disfuncionales en niños/adolescentes han tenido resultados satisfactorios. Esto lleva a afirmar que la intervención en las habilidades sociales es posible por lo que ha sido utilizada con resultados muy alentadores en la prevención de comportamientos agresivos e inhibidos en niños y/o adolescentes. Sin embargo, no puede pensarse que estos programas sean la panacea para la salud psicológica. Como las investigaciones han encontrado sólidas relaciones entre las habilidades sociales asertivas en la infancia y adolescencia y un ajuste saludable del sujeto a su contexto, resulta particularmente necesario el diagnóstico preciso y

la intervención oportuna, para el logro de habilidades sociales que contribuyan al bienestar psicológico del niño/ adolescente.

Resulta particularmente relevante para las prácticas psicológicas realizar un diagnóstico e intervención temprana para el logro de habilidades sociales en los individuos.

Las investigaciones mencionadas y estudiadas como antecedentes de esta investigación dejan claro que el tema de habilidades sociales no se refiere a un área específica o particular en el individuo, involucra familia, escuela, colegio, organizaciones, su desarrollo debe darse desde pequeños con la familia y cuidadores, en las escuelas y colegios con los líderes a cargo, y no se puede dejar por fuera el campo laboral, entre otros. El adecuado desarrollo de las habilidades sociales en el ser humano facilitará su desenvolvimiento. Por ende, la finalidad de esta investigación es realizar una evaluación de las habilidades sociales que poseen los sujetos de estudio y posteriormente realizar un programa de entrenamiento dirigido al grupo de coordinadores de la Empresa STT,

## 1.5. Proyecciones

Esta investigación pretende identificar el nivel de habilidades sociales que tienen los coordinadores de la Empresa STT, para posteriormente poder formular objetivos de intervención y estrategias.

La utilidad de este estudio radica en lograr identificar las carencias de habilidades sociales que presenta el grupo en estudio, posteriormente elaborar un programa de entrenamiento en habilidades sociales, mismo que se les entregará a los jefes, por si a futuro desean implementarlo.

Dentro de los beneficios que podrán obtener los sujetos en estudio con esta investigación, están que por sí solos al aplicarles los instrumentos de medición (cuestionario y encuesta) para detectar las carencias en habilidades sociales, podrán hacer *insight*, es decir internalizar, comprender y darse cuenta del cómo esta se relaciona con sus pares en el entorno, si es efectiva y mutuamente satisfactoria.

En caso de que a futuro STT desee poner en práctica el programa de entrenamiento en habilidades sociales, que surgirá al concluir esta investigación, se considera que podrá obtener resultados positivos, cuantiosos y perceptibles, dado que podrá generar un mejor ambiente. Asimismo, el medio ambiente físico y humano, se podrá ver beneficiado, si se pone en práctica el buen manejo de las habilidades sociales, influyendo en la satisfacción del personal.

## **1.6. Limitaciones**

Algunas de las limitaciones que puede tener la investigación, es el acceso a las personas en estudio, limitado de alguna manera por la carga laboral que eventualmente podrían presentar los coordinadores de la Empresa STT.

La resistencia de algunos coordinadores para participar en el tema y realizar las encuestas y el cuestionario por aplicar.

Esta investigación se enfocará únicamente para los coordinadores de la Empresa STT, Sede Costa Rica, no así para los demás jerarcas de la compañía. La investigación no se extenderá en áreas fuera de la cobertura.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se abordará la estructura teórico-conceptual que sustenta y fundamenta la presente investigación, donde se desarrollan aspectos claves como habilidades sociales, entrenamiento en habilidades sociales y su relevancia en diferentes ambientes. De modo que facilita el análisis, y permite un encuadre formal de todas las aristas asociadas al fenómeno de estudio.

#### **2.1. Habilidades**

Las habilidades en general, hacen referencia al talento que posee el ser humano para desarrollar una tarea con destreza. Las personas por sí mismas poseen la capacidad de tener ciertas habilidades que las hacen destacar entre los demás.

Muñoz, Crespi y Angrehs (2011) afirman que “las habilidades hacen referencia a aquellas conductas específicas y necesarias para desempeñar exitosa y satisfactoriamente una actividad” (p,17). Bajo este panorama es importante tomar en cuenta que no todas las personas poseen las mismas capacidades para realizar una tarea o actividad, sin embargo, esto no significa que no puedan llevar a cabo otras actividades de manera exitosa.

#### **2.2. Habilidades Sociales**

Los seres humanos, en cuanto seres sociales que somos, pasamos la mayor parte del tiempo en interacción con las personas que forman de una u otra manera parte de nuestro entorno, de ahí la importancia de poseer y/o desarrollar habilidades sociales, las cuales se definen como; “un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros

sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas” (Dongil y Cano, 2014, p. 1). Partiendo de esta definición, no cabe duda el impacto que tiene poseer buenas habilidades sociales para el establecimiento de buenas relaciones interpersonales en diversos ámbitos en los que se desenvuelven cotidianamente las personas, y esto a su vez fomenta el bienestar, calidad de vida y de éxito en las relaciones con los demás.

Para Caballo (2007), en el estudio científico y sistemático en el tema de las habilidades sociales, sobresalen tres aportes relevantes a saber, el trabajo de Salter (1949), después continuado por Wolpe (1958), quienes propusieron el término “asertivo” para denominar la capacidad de interrelación adecuada; siguiendo con las investigaciones de Zigler y Philips (1960-1961), quienes se relacionaron una mayor competencia social con una menor duración de la estancia y más baja sus recaídas en pacientes hospitalizados; y por último, se menciona la importancia que cobró el estudio del concepto de habilidad, aplicado a la interacción del hombre y la máquina. Esta aplicación de concepto dio pie a un laborioso trabajo sobre las habilidades sociales en Inglaterra. El panorama en Estados Unidos se dio en un origen diferente, además se dio una gran evolución de términos asociados hasta llegar a la integración de estos bajo el término habilidades sociales.

A pesar de que el estudio y aportes teóricos sobre habilidades sociales inició en los años 50 con Salter, no fue sino hasta mediados de los años 70 cuando el campo de las habilidades sociales alcanza su mayor expansión, aunque actualmente el tema, continúa siendo objeto de investigación y estudio.

### **2.3. Concepto de Habilidades Sociales desde el Modelo Cognitivo Conductual Emocional**

De acuerdo con el Instituto Salamanca (2022) el Modelo Cognitivo Conductual Emocional (en adelante Modelo CCE), integra los aportes teóricos del Conductismo, la Terapia Cognitiva, la Terapia Racional-Emotiva y más recientemente de las terapias de tercera generación. Para Puerta y Padilla (2011) la finalidad de este modelo terapéutico es la modificación de patrones de pensamiento, reacciones emociones, conductas y respuestas fisiológicas disfuncionales que generan malestar psicológico, por otras más adaptativas que permitan alcanzar mayor salud, calidad de vida y bienestar.

Las habilidades sociales son uno de los aspectos clave a trabajar desde el modelo CCE, puesto que la calidad de las relaciones con los demás, impacta directamente sobre el bienestar psicológico.

Uno de los exponentes más reconocidos dentro del modelo CCE en el mundo de habla hispana es Vicente Caballo, quién ha desarrollado el tema de las habilidades sociales las cuales define como,

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 con los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (Caballo, 2007, p.6).

Bajo este entendido las habilidades sociales podrían definirse como las destrezas que posee un sujeto para la interacción social asertiva y adecuada, que le facilita a la persona poder relacionarse de forma adecuada y eficaz, siendo capaz de expresar sus ideas en

diferentes entornos, sin generar problemas mayores. Involucrando la comunicación verbal y la no verbal.

Para Rivas, (2002), las principales características de las habilidades sociales son:

- a. Capacidad para percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos que están presentes en situaciones de interacción social.
  - b. Aceptación del otro, y la comprensión de los elementos simbólicos asociados a sus reacciones, tanto verbales como no verbales.
  - c. Capacidad de jugar un rol considerando las expectativas que otro(s) tiene(n) respecto a alguien como ocupante de un estatus en una situación dada.
  - d. Contribuye a la efectividad del comportamiento interpersonal y depende de la capacidad de percepción, aceptación, comprensión y respuesta a las expectativas asociadas del propio rol.
  - e. Contribuye al mutuo entendimiento y comprensión entre dos interlocutores.
- (p,12).

Al repasar las características de las habilidades sociales queda plasmado que las mismas involucran conductas, pensamientos y emociones que permiten vincular al ser humano con sus pares y resolver diferentes temas de forma efectiva. Entre este conjunto de habilidades destaca la regulación emocional, la escucha activa, la comunicación asertiva, la empatía, entre otros.

Así la posibilidad de un individuo de poner en juego habilidades sociales asertivas en el contexto en el cual vive permite un ajuste social satisfactorio; mientras que los refuerzos por parte de los demás potencian en el individuo una valoración positiva de sus comportamientos sociales repercutiendo directamente en su autoestima, componente fundamental de la personalidad (Lacunza, 2011).

La importancia de las habilidades sociales en la vida del ser humano radica en que al adquirirlas o desarrollarlas facilita la adaptación a diversas situaciones de su entorno, así como también a su desarrollo personal, favoreciendo ser personas más integradas, con una comunicación más efectiva que le permite interactuar y relacionarse con sus pares satisfactoriamente.

Parafraseando a Contini, en su escrito, consecuentemente las investigaciones realizadas permiten afirmar que una persona con habilidades emocionales y sociales, que conoce y controla sus propios sentimientos y que logra interpretar los estados de ánimo de otros, podrá operar en su entorno de tal manera que redunde positivamente en su calidad de vida (2008).

Es importante tomar en cuenta que en el proceso de socialización, las habilidades sociales devienen de una interacción compleja que involucra variables personales, ambientales y culturales. Como cita Ramos (2010)

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. Por otro lado, los padres transmiten ciertas normas y valores respecto a la conducta social, ya sea a través de información, refuerzo, castigo o sanciones, comportamiento y modelado de conductas interpersonales; por eso la familia es el primer eslabón para el aprendizaje de habilidades sociales. La incorporación del sujeto al sistema educativo le permite y obliga a desarrollar ciertas habilidades sociales más complejas y extendidas.

Es la relación con el grupo específicamente en la relación con los pares que representa un agente importante de socialización y que permite desarrollar habilidades para resolver problemas de manera independiente (15-16).

En resumen, el desarrollo de habilidades parte de un proceso de aprendizaje, es un fenómeno multifactorial complejo que repercute en la calidad de vida de las personas.

#### **2.4. Componentes de las habilidades sociales**

Parafraseando a Caballo (2007) Existen varios elementos componentes de las habilidades sociales entre los que cita; los conductuales, cognitivos, fisiológicos y situacionales de las habilidades sociales.

El autor indica que los elementos conductuales se refieren solo a la especulación intuitiva en vez de una relación empíricamente demostrada entre esas conductas y los juicios externos, es decir, se refiere a la suposición que las personas hacen o dicen cuando interactúan. Son elementos observables entre los que cita; comunicación no verbal, la mirada, expresión facial, postura corporal, componentes paralingüísticos como cualidades de la voz, volumen, timbre, claridad, velocidad, tiempo de conversación. El factor conductual considera consecutivamente tres comportamientos distintos: verbal; el cual trasmite el mensaje a través de la palabra, no verbal; que trasmite el mensaje a través de gestos, expresiones o movimientos corporales. Y los paraverbales; que hace referencia al sonido de la voz y como se modulan las palabras. La combinación de estas tres conductas es la impresión que se causa a los demás.

Siguiendo con Caballo (2007).

Es clara la afirmación de que las situaciones y los ambientes influyen en los pensamientos, sentimientos, y acciones de los individuos. En este proceso es de importancia decisiva de qué manera el individuo selecciona las situaciones, los estímulos y acontecimientos, y como los percibe, construye y evalúa, en sus procesos, cognitivos. (p.82).

Los elementos cognitivos están asociados con la conducta encubierta, es decir, lo no observable. Está vinculado con el discurso interno del individuo, mientras interactúa (percepciones sobre ambientes de comunicación, creencias, pensamientos y procesos cognitivos de los individuos).

Los elementos fisiológicos incluyen las conductas derivadas de la experiencia corporal (emociones, sensaciones y reacciones corporales). Caballo (2007), menciona que, con respecto a los elementos fisiológicos, muy pocos estudios han utilizado variables fisiológicas con respecto a las habilidades sociales. Sin embargo, indica que, dentro de los componentes fisiológicos de las habilidades sociales, se encuentran variables como; la tasa cardíaca, la presión sanguínea, el flujo sanguíneo y la respiración (p,94-96)

Para favorecer un adecuado desarrollo en las habilidades sociales, es importante no sólo analizar si el individuo presenta o no una conducta adecuada, es también, tomar en cuenta los componentes de las habilidades sociales, sus percepciones, actitudes, expectativas erróneas. Dado que existen creencias, pensamientos y procesos cognitivos en las personas que podrían dificultar u obstaculizar las conductas socialmente habilidades en los individuos.

## **2.5. Clases de habilidades sociales**

Goldstein (citado por Muños, Crespi y Amgrehs 2011), indica que las habilidades sociales se dividen en:

- a) **Habilidades sociales básicas:** son la escucha, el iniciar y poder mantener una conversación, formular preguntas, agradecer, presentarse ante desconocidos, presentar a otras personas o hacer un cumplido.

- b) Habilidades sociales avanzadas: es poder pedir ayuda, participar en grupos o dinámicas, dar instrucciones claras, seguir instrucciones, disculparse y aceptar el error o tener poder de convencimiento hacia otras personas.
- c) Habilidades relacionadas con los sentimientos: identificar los propios sentimientos, expresar lo que se siente, comprender los sentimientos de los demás, enfrentarse con el enfado de otro, expresar afecto, resolver el miedo y auto premiarse, que implica hacerse un tiempo personal.
- d) Habilidades alternativas a la agresión: pedir permiso, compartir con otras personas, ayudar a quien lo necesita, saber negociar, emplear el autocontrol, defender los propios derechos y responder a las bromas.
- e) Habilidades para hacer frente al estrés: formular una queja, responder a una queja, demostrar deportividad después de un juego, resolver la vergüenza, arreglárselas en el momento que le dejan de lado, defender a un amigo, responder a la persuasión, responder al fracaso, enfrentar mensajes contradictorios, preparar una conversación difícil y hacer frente a las presiones del grupo.
- f) Habilidades de planificación: tomar iniciativa, discernir sobre la causa de un problema, establecer un objetivo, determinar las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas según su importancia, tomar una decisión y concentrarse en una tarea (p.18)

Dentro del mundo de las habilidades sociales y de su campo de estudio, no existe un consenso único para definir las clases de habilidades sociales. No obstante, considerando, el tipo de destrezas, se pueden definir a grandes rasgos cuatro clases de habilidades sociales como lo cita Rosales (2013)

- a) Cognitivas: Son todas aquellas habilidades en las que intervienen aspectos psicológicos: lo que se piensa. Por ejemplo: identificación de necesidades, preferencias, gustos y deseos, estados de ánimo, etc.
- b) Emocionales: Son aquellas habilidades en las que están implicadas la expresión y manifestación de diversas emociones: lo que se siente. Por ejemplo: la ira, el enfado, la alegría, la tristeza, etc.
- c) Instrumentales: Se refiere a aquellas habilidades que tienen una utilidad: lo que se hace. Por ejemplo: buscar alternativas a la agresión, negociación de conflictos, etc.
- d) Comunicativas: Se refiere a aquellas habilidades en las que interviene la comunicación: lo que se dice. Por ejemplo: Iniciar, mantener conversaciones, formular preguntas, etc.

Siguiendo al autor anteriormente citado tenemos que,

Las cuatro clases de habilidades sociales pueden producir relaciones constructivas o destructivas, satisfactorias o insatisfactorias. La regulación de ciertos pensamientos y emociones son imprescindibles para modificar conductas poco adecuadas. No cabe, por tanto, una intervención aislada sobre una u otra clase, sino una actuación integral sobre todas y cada una de ellas. (Rosales, 2013 p,35)

Por lo tanto, resulta importante que el individuo preste atención al cómo se relaciona con los demás, si los vínculos sociales que mantiene con sus pares son satisfactorios, si sostiene relaciones sanas. Comprender de manera más adecuada el mundo que le rodea y el de sus iguales, facilitará la interacción con los demás y por ende este repercute en todos los ámbitos de su vida. La interacción humana siempre va a tener implícita la posibilidad de que haya desacuerdos, conflictos y relaciones difíciles debido a que todos somos diferentes, pero

desarrollar habilidades sociales nos permitirá también manejar de mejor manera esas dificultades inevitables de la interacción humana.

## **2.6. Principales habilidades sociales**

Según la literatura existe un amplio abanico de habilidades sociales, cito las principales para esta investigación, según Pérez (2015):

- a. La comunicación como uno de los rasgos más característicos de los seres humanos. Como seres sociales, la comunicación es la herramienta que permite interaccionar, expresarse, adquirir información. La comunicación es el proceso por medio del cual una persona transmite a otra un mensaje. Los elementos que forman parte del proceso de comunicación son el emisor, que emite un mensaje traducido a un determinado código y a través de un canal por el cual llega hasta el receptor. Esta comunicación se da dentro de un contexto que puede enriquecer el mensaje. Pero también se producen ruidos que interfieren en la comunicación (p. 64).
- b. Empatía: La empatía se refiere a la capacidad de reconocer y comprender las emociones en los demás, así como de demostrar a la otra persona que se está comprendiendo. Permite ponernos en su lugar, sin necesidad de compartir sus ideas (p. 92).
- c. Autoestima, va de la mano con el autoconcepto, que es el conjunto de ideas sobre nosotros y nosotras. La autoestima es la valoración positiva o negativa del autoconcepto. La autoestima se forma de fuentes externas (valoración de los demás) e internas (forma en que se procesan estas valoraciones) (p.104)

- d. Control emocional: se refiere al reconocimiento y manejo de las emociones. Ekman citado en Pérez (2015) señala cuatro capacidades esenciales derivadas de las emociones: capacidad de sentir o no sentir una emoción (ésta hasta el momento no es posible), capacidad de controlar la acción derivada de la emoción, capacidad de reconocer las emociones en los otros, incluso cuando mienten, y, por último, aplicar estas destrezas a distintos planos de la vida, esto es, su generalización (p.105)
- e. La asertividad, es una actitud de autoafirmación y defensa de nuestros derechos personales, que incluye la expresión de nuestros sentimientos, preferencias, necesidades y opiniones en forma adecuada; respetando al mismo tiempo lo de los demás. Pretende ayudarnos a ser nosotros mismos, a desarrollar nuestra sana autoestima y a mejorar la comunicación interpersonal, haciéndola más directa y honesta (Roca, 2014, p.13)

Teniendo presente lo que indica la literatura con respecto a las principales habilidades sociales, se convierten en elementos infalibles que favorecen el convivir de forma armoniosa con los demás, haciendo posible la interacción positiva en sociedad.

## **2.7. Evaluación y técnicas para el diagnóstico de habilidades sociales**

La evaluación es el paso primordial de cualquier intervención desde la psicología, puesto que se debe tener una idea clara del contexto en el que se va a intervenir, para diseñar un plan de trabajo objetivo.

Como lo expresa el autor Pérez (2015).

El objetivo de la evaluación será obtener información respecto de aquellos ámbitos de la persona que resultan esenciales para una adecuada inserción socio-laboral, y

comprobar si el nivel en cada uno de estos ámbitos es adecuado. En función de los datos obtenidos en el proceso de evaluación, plantearemos la intervención posterior. Nos servirá como criterio de toma de decisiones respecto a qué ámbitos potenciar, ya que presenta un dominio alto, y sobre qué ámbitos intervenir en función de sus carencias. Por tanto, serán objeto de evaluación tanto las potencialidades y las habilidades que el sujeto ya posee, como sus carencias. La intervención partirá y promoverá las habilidades adquiridas y entrenará aquellas menos adquiridas (p.126).

Para la evaluación, es importante aplicar uno o varios instrumentos a los participantes en estudio, y en función de la información arrojada de dicho instrumento, se podrá tener un panorama global de líneas de intervención y poder realizar modificaciones que se consideren necesarias.

Existen 4 tipos de evaluación, que van en función del momento de la evaluación.

Continuando con Pérez (2015), se citan:

1. Inicial: Esta evaluación permite determinar el punto de partida. Antes de llevar a cabo cualquier intervención es necesario saber, con qué personas se trabajará, qué habilidades tiene y no tiene, con qué recursos se cuenta, etc.
2. Formativa o del proceso: a lo largo del proceso se hace un seguimiento que permita conocer aspectos que funcionan y que no funcionan, para realizar los ajustes necesarios. Se obtiene información sobre las técnicas, si son adecuadas, si están respondiendo a las expectativas, si son útiles para la persona, si ofrecen o no información fiable, etc.
3. Final: aporta información sobre el grado de consecución de los objetivos propuestos.

4. Seguimiento: Este tipo de evaluación se emplea para comprobar su estado, la permanencia de los resultados y su progresiva mejora. Muestra la continuidad de los éxitos obtenidos con la intervención, así como la generalización de las habilidades adquiridas a otros ámbitos de la vida. (126-127)

Para poder realizar una adecuada evaluación y diagnóstico de las habilidades sociales se puede contar con variedad de instrumentos, herramientas y técnicas que facilitan adquirir la información que se busca, entre ellas cuestionarios, entrevistas, técnicas de observación, *Role-Playing*, auto registro, grupos de discusión, pruebas estandarizadas, entre otras. Se seleccionan las más adecuadas en función de los datos que se desean obtener. Estas herramientas y técnicas facilitarán realizar un objetivo diagnóstico según la carencia de habilidades sociales encontradas en los participantes y posteriormente realizar el oportuno programa de intervención en habilidades sociales, uno de los objetivos de esta investigación.

Dentro de los principios de la intervención en entrenamiento de habilidades sociales, Pérez (2015) considera importante:

1. Motivar al sujeto para su participación activa en el entrenamiento, bien sea a través del análisis de sus pautas de conducta y pensamiento, señalando su falta de efectividad; bien anticipando los resultados positivos de la nueva habilidad.
2. Favorecer la confianza en sí misma de la persona.
3. Ajustar la intervención a las características de los sujetos y a su nivel de partida.
4. Tener en cuenta al sujeto y los contextos en que participa.
5. Las habilidades se aprenden y se interiorizan en la práctica.
6. No limitarnos al aprendizaje de la habilidad, sino también cuándo y por qué se aplica.

7. Relativizar los errores. Tendremos una visión positiva de los mismos: es un aspecto normal del proceso de aprendizaje y es una nueva forma de mejorar.
8. Favorecer la transferencia de las habilidades a distintos contextos.
9. Fomentar la funcionalidad de las habilidades adquiridas. (p.144-145)

Tener presente los principios de la intervención en entrenamiento de habilidades sociales facilita enseñar a los sujetos a interactuar de forma más efectiva, en las diferentes situaciones de la vida.

## **2.8. Entrenamiento en habilidades sociales desde el Modelo CCE**

Para el Modelo CCE, las habilidades sociales son un conjunto de patrones aprendidos que pueden ser modificados y pulidos con el fin de lograr una mayor eficacia en la interacción con los demás, ya que es en esa interacción con los otros que las personas satisfacen muchas de sus necesidades.

Entrenar a los individuos en habilidades sociales es un proceso de intervención que involucra una variedad de técnicas cognitivo, conductuales y emocionales, que se aplican con el objetivo principal de que las personas adquieran y/o desarrollen habilidades que les permiten mantener interacciones más satisfactorias en varios dominios sociales.

Según Rosales, (2013), el entrenamiento en habilidades sociales ayuda a desarrollar las siguientes capacidades:

- Expresar los propios sentimientos, deseos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás.
- Defender los propios derechos y respetar los derechos y necesidades de los demás.
- Tener un buen concepto de sí mismo.
- Ser educado, respetuoso con los demás.

- Prestar atención a los puntos de vista de los demás y hacer saber que se entiende su posicionamiento.
- Exponer la propia opinión.

En definitiva, el entrenamiento en habilidades sociales proporciona satisfacción puesto que ayuda a expresar sentimientos, actitudes, deseos y derechos de manera adecuada y efectiva. Por el contrario, la falta de esta afecta negativamente a la autoestima y provoca ansiedad, falta de confianza e inhibición social por lo que se forma un círculo cerrado que genera malestar. (p, 34).

El entrenamiento para desarrollar las habilidades sociales consiste en observar a la persona en su desempeño social, corregir y moldear ciertos aspectos de la conducta social, enseñar y reforzar y ampliar el repertorio de habilidades de interacción, practicarlas primero en ambientes seguros y luego en la vida real (Universidad de las Palmas Gran Canaria, s.f).

Caballo (2007) citando a Goldsmith y MacFall, (1975, p.51), define “el entrenamiento en habilidades sociales como un enfoque general de la terapia dirigido a incrementar la competencia de la actuación en situaciones críticas de la vida”, o “como un intento directo y sistemático de enseñar estrategias y habilidades interpersonales a los individuos con la intención de mejorar su competencia interpersonal individual en clases específicas de situaciones especiales”. Caballo (2002) citando a Curran (1985, p.122)

Según señala la ULPGC (s.f), el Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales es un proceso estructurado, diseñado de manera personalizada considerando las fortalezas y déficits. De acuerdo con la universidad anteriormente citada, el programa de entrenamiento tiene 4 elementos alrededor de los cuales hay que trabajar:

1. Proceso de aprendizaje: donde se trabajan sobre habilidades específicas como comunicación asertiva, lenguaje verbal y no verbal, estrategias y habilidades en la interacción entre otros. Aquí se enseñan y se practican esas capacidades.
2. Manejo de la ansiedad en entornos sociales y las reacciones emocionales adversas al interactuar con otros en situaciones que podrían detonar ansiedad, como por ejemplo hablar en público, conocer gente nueva, superar la timidez, interactuar con personas difíciles, entre otros.
3. Reestructuración cognitiva: Para trabajar sobre creencias, ideas y pensamientos irracionales o inadecuados que puedan estar interfiriendo en el desempeño en contextos sociales.
4. Entrenamiento en solución de problemas: Que le permitiría a la persona afrontar de manera asertiva los posibles conflictos que se puedan presentar a la hora de interactuar en diversos contextos.

Asimismo, la ULPGC, señala que el Programa de entrenamiento en Habilidades Sociales sigue tres pasos a saber:

1. Preparación: En esta etapa se evalúan las fortalezas y déficits en habilidades sociales, en este proceso se pueden utilizar diversas escalas y test, la observación directa, entrevista y el análisis funcional de la conducta. El producto esperado en esta etapa es definir sobre qué aspectos trabajar y diseñar un plan de intervención y las técnicas que se van a utilizar.
2. Adquisición: la finalidad de esta fase es primordialmente psicoeducativa, donde se da un proceso de enseñanza a través de instrucciones, modelado, reforzamiento, moldeamiento, ensayo y autoobservación. Así mismo se trabajan las reacciones

fisiológicas de la ansiedad, así como las reacciones emocionales para un mejor desempeño.

3. Generalización: La idea es poner en práctica las habilidades adquiridas en entornos reales y verificar cómo le está yendo a la persona en la interacción social y que pueda aplicar lo aprendido en diversos contextos y situaciones sociales novedosas que surgen en la vida de la persona.

Una adecuada puesta en práctica de los pasos a seguir en un programa de entrenamiento en habilidades sociales será beneficiosa para que el sujeto logre aprender y aplique lo aprendido en todos los contextos en los que interactúa.

## **2.9. Técnicas de entrenamiento.**

Conocer las bases con las que cuenta un individuo en temas de habilidades sociales son el cimiento que guíen el entrenamiento de estas. Tomando en cuenta las diferentes teorías se puede mencionar una serie de herramientas y de técnicas que facilitarán el trabajar para una adecuada adquisición de las conductas y cogniciones sociales.

### **Conductuales**

El objetivo de las técnicas conductuales es brindar apoyo al sujeto en cambios de conducta con el objetivo de que se pueda desenvolverse mejor en su vida cotidiana, a continuación, se exponen una serie de técnicas conductuales.

### **Modelado**

Esta técnica nace de la teoría del Aprendizaje Vicario de Bandura, la cual hace referencia a que las personas son capaces de aprender a través de la observación de la conducta de personas significativas, además de las consecuencias que se derivan de dicha conducta.

Para Olivares y Méndez (2014) El procedimiento general de la técnica de modelado consiste en que “el sujeto observe la conducta de un modelo y la imite a fin de: a) adquirir nuevos patrones de respuesta, b) fortalecer o debilitar respuestas y c) facilitar la ejecución de respuestas ya existentes en el repertorio conductual del sujeto” (p. 192)

Continuando con los autores

Esta técnica consiste en mostrar la conducta adecuada al sujeto de intervención, representada por un modelo, en una determinada situación preparada previamente, y exponiendo las consecuencias asociadas. El modelado puede aplicarse de muy diversa forma en función de los intereses que hemos planteado: Se puede mostrar la conducta completa o bien ir mostrando cada uno de sus elementos si es muy compleja. Olivares y Méndez (2014)

El modelo puede ser una persona presente o puede mostrarse a través de videos. Algunas recomendaciones que mejorarán la efectividad de esta técnica son las siguientes: Caballo (1991), citado por Pérez (2015), señala:

La conveniencia de que el modelo sea similar al sujeto en edad y sexo. Como señala la teoría de Bandura, es esencial que el sujeto atienda a la conducta y a sus consecuencias.

En función de las carencias que presente la persona llamaremos más su atención sobre unos aspectos que sobre otros.

Se debe planificar con anterioridad al entrenamiento.

La conducta se puede mostrar en distintas situaciones porque no solo interesa que adquiera la conducta, sino que comprenda por qué se aplica en esas circunstancias.

Es fundamental que se complemente esta técnica con otra/s que permitan a la persona poner en práctica la conducta y ensayarla. Pérez (2015 p.148-149)

### **Role-Playing**

Esta técnica se enfoca en representar papeles de una determinada situación. Consiste básicamente en dar un rol a un sujeto y una situación determinada.

Pérez (2015), menciona con respecto a la técnica del *Role-Playing* que:

Se puede emplear para distintos objetivos. Inicialmente, conviene dar libertad a la persona para que represente el papel libremente en una determinada situación. Se parte de lo que haga el participante y se analizan qué aspectos son adecuados y cuáles no, y por qué. Se empieza a trabajar sobre las conductas a cambiar y es conveniente comparar los resultados que se obtienen con su conducta y con la nueva propuesta para motivar su aprendizaje y su aplicación habitual.

Pérez (2015) citando a Caballo (1991) bajo el nombre de “Ensayo de conducta” señala algunas recomendaciones para aplicar esta técnica:

1. Hay que limitarse a un problema en una situación. No hay que intentar resolverlo todo enseguida.
2. Hay que limitarse al problema que se expuso en un principio.
3. Hay que escoger una situación reciente o una que es probable que ocurra en un futuro cercano.
4. No hay que prolongar la parte de la representación de papeles más de uno a tres minutos.
5. Las respuestas deberían ser tan cortas como fuese posible.
6. Recordar que el que va a actuar es el principal experto sobre cómo es la conducta asertiva y sobre cuáles son las mejores respuestas para él/ella en esa situación. Los que van

a representar los otros papeles deberían escogerse con base en lo que piensa el que va a actuar con respecto a quiénes representarían mejor las escenas.

Las situaciones que se pueden escoger en las representaciones son muy variadas y pueden cumplir muchos objetivos, no sólo la práctica de la conducta. Jugando con los papeles se puede ayudar a comprender las relaciones sociales, las interacciones, la importancia de determinadas habilidades. Se puede situar a la persona en el papel opuesto, para que comprenda qué siente, cuando se actúa de determinada manera. O se le puede pedir que exagere un papel, por remarcar aquellos aspectos que se desean modificar, puede representar distintas versiones de la misma habilidad, se van modificando rasgos de la situación para ver cómo modificar la conducta o no hacerlo. (p.149)

### **Técnicas de Autocontrol**

Olivares y Méndez (2014) definen las técnicas de autocontrol como el conjunto de procedimientos a través de los cuales el terapeuta enseña a los sujetos estrategias que le permiten diseñar auto intervenciones con los objetivos de: (a) modificar la frecuencia, intensidad y duración, de sus propias conductas en distintos contextos por medio de la manipulación de las consecuencias o la reorganización de las situaciones antecedentes (objetivo específico) y b) alcanzar metas a corto y largo plazo (objetivo general). (p.371)

El entrenamiento en autocontrol involucra a un experto en el tema que guíe y dirija a otra persona para que éste obtenga nuevas competencias que con el tiempo le facilite al mínimo, el tener que recurrir a la intervención de un experto en el tema.

Olivares y Méndez (2014) indican que:

En general, el procedimiento estándar permite asimilar el asesoramiento del experto a la fase educativa o de información de todo programa de modificación de conducta; el entrenamiento a la fase de entrenamiento (ensayo de conducta, modelado, role-

playing, etc.) quedando la auto aplicación de las técnicas de control para la tercera fase o de aplicación del entrenamiento en situaciones ajenas al ámbito clínico. La prolongación, acortamiento e incluso la propia inclusión de las fases educativa y de entrenamiento, previas a la aplicación propiamente dicha de las técnicas de autocontrol, quedan siempre al criterio del terapeuta (aun cuando generalmente sea recomendable su inclusión). (p.377)

### **Ensayo de conductas**

El ensayo de conducta es frecuentemente utilizado en la evaluación de habilidades sociales. Es una técnica de modificación de conducta en la que se da la repetición o simulación de aspectos del ambiente del sujeto. Esta repetición de la conducta le permite a la persona evaluar sus conductas y ensayar nuevas más adaptativas, sin tener que exponerse.

Entre las características que comparten estos métodos de repetición, expresa Olivares y Méndez (2014), citando a Kanfer y Phillips (1977) están:

- a) La disposición de situaciones simuladas realizada por el terapeuta.
- b) La utilización de instrucciones verbales.
- c) El control de las condiciones estímulares para modular la intensidad de las respuestas de ansiedad.
- d) La oportunidad de ensayar conductas que se le ofrece al cliente (p.349)

El ensayo de conducta se define como “un procedimiento mediante el cual se practican, bajo la supervisión del terapeuta, respuestas más deseables para las situaciones de conflicto interpersonal” Olivares y Méndez (2014, p.350), citando a (Eisler y Hersen, 1973, p. 112).

Un modo de llevarlo a cabo es a través de un role-playmg donde la persona y el terapeuta interpretan los papeles de las situaciones concretas en las que la persona muestra

déficit de habilidades sociales. Posteriormente, se irá representando cada escena para que el cliente aprenda los elementos de las conductas sociales habilidosas en esas situaciones específicas. Olivares y Méndez (2014, p.350)

### **Reforzamiento Positivo**

Un reforzamiento positivo va ligado a una recompensa o premio. El objetivo es que el sujeto cree una vinculación entre un comportamiento y lo que podría conseguir si lo lleva a cabo (recompensa).

Olivares y Méndez (2014) señalan que un reforzador positivo es un evento que, cuando se presenta inmediatamente después de una conducta, provoca que aumente la frecuencia de dicha conducta. El término reforzador positivo es sinónimo de recompensa. Una vez que se determina que un evento funciona como reforzador positivo de un individuo particular en una situación específica, ese evento se puede utilizar para fortalecer otras conductas de ese individuo en otras situaciones. Unido al concepto de reforzador positivo, el principio denominado reforzamiento establece que si, en una situación determinada un sujeto hace algo que se sigue de un reforzador positivo, entonces es más probable que ese sujeto haga la misma cosa de nuevo cuando se encuentre en una situación similar. (p.137)

Siguiendo con Olivares y Méndez (2014), las siguientes son las estrategias para implementar un programa de reforzamiento positivo y potenciar su eficacia:

- a. Especificar con precisión la conducta a modificar.
- b. Identificar la seleccionar reforzadores eficaces.
- c. Administrar inmediatamente los reforzadores.
- d. Aplicar contingentemente los reforzadores, controlando posibles contingencias competidoras.

- e. Utilizar varios reforzadores de los que carezca el sujeto para evitar la saciedad.
- f. Estimar la cantidad óptima de reforzador.
- g. Ajustarse al programa de reforzamiento fijado.
- h. Diseñar el paso de unos programas de reforzamiento a otros con el fin de maximizar la probabilidad de generalización de los efectos del tratamiento (p.142).

Los reforzadores son las consecuencias positivas que obtiene un sujeto al realizar la conducta o comportamiento meta. El objetivo del reforzador positivo es que aumente la frecuencia de dicha conducta en el futuro del sujeto.

### **Retroalimentación (Feedback)**

La retroalimentación es un aspecto que debe afectar a todas las técnicas. Cuando se entrena una conducta es imprescindible orientar sobre las respuestas que el sujeto va dando, ofrecer un feedback constante que informe al sujeto sobre el progreso y la corrección de la conducta. Pérez (2015, p.150).

Caballo (2007) hace referencia con respecto a la retroalimentación que “proporciona información específica al sujeto, esencial para el desarrollo y mejora de una habilidad. La retroalimentación la puede dar el entrenador u otros miembros del grupo, y ofrecerse por medio de la repetición de audio o video (p.201).

Parafraseando a Caballo el proceso de ofrecer retroalimentación trae consigo otros beneficios cuando se realiza en grupo, entre los que se puede citar; proporciona al sujeto la oportunidad de realizar la práctica de retroalimentación en hablar directamente a otras personas, además ayuda a los miembros del grupo a concentrarse en el autor, aumentando la probabilidad del aprendizaje observacional respecto a aquellas conductas señaladas como exitosas y a la vez funciona como un reforzador. (2007, p. 201).

## **Cognitivas**

Dentro de los objetivos que priorizan en las técnicas cognitivas destacan la de identificar, cuestionar y la de reemplazar los pensamientos irracionales. Los cambios en la forma de pensar en un sujeto abren la posibilidad de generar en el tiempo efectos positivos y permanentes sobre los comportamientos y las emociones. A continuación, se mencionan y detallan una serie de técnicas cognitivas, aplicables al sujeto, con el objetivo de mejorar o desarrollar habilidades sociales.

### **Relajación progresiva de Jacobson**

Esta relajación radica fundamentalmente en contraer y relajar cada uno de los músculos del cuerpo. Parafraseando a Caballo (2007) esta técnica fue creada por Jacobson, quien explicaba que la sensación de relajación es más placentera, pero que en ocasiones el cuerpo está tan tenso que no se es consciente de eso. El proceso es el siguiente: cada músculo se tensa por (durante unos 10 segundos) incitando a partir de ese momento sensaciones cada vez más intensas de relajación. La persona va atendiendo a las sensaciones, siendo consciente del placer que percibe cuando su cuerpo se encuentra en estado de relajación. Es importante que este proceso debe acompañarse de una respiración pausada, inhalando por la nariz y exhalando por la boca. Estas sensaciones de relajación se van interiorizando según se practiquen. La recomendación es que se realice tres veces al día durante al menos 1 semana. Posteriormente se podrán ir reduciendo las prácticas, hasta llegar un momento que sólo con pensar en la sensación de relajación, se pueda experimentar (219-222).

### **Reestructuración cognitiva**

Los seres humanos a través de sus experiencias van construyendo a lo largo de su vida una teoría sobre su realidad, convirtiéndose en el tiempo, en creencias resistentes al

cambio, dado que, la misma persona se encarga de ratificar que esta construcción subjetiva de la realidad es cierta en cada experiencia que suele vivir.

Según indica Pérez (2015)

La reestructuración cognitiva busca rebatir estas ideas sirviéndose de un proceso de diálogo donde se van discutiendo sus ideas con otros argumentos. Se crea un conflicto cognitivo que obliga a las personas a reflexionar sobre sus ideas y a reorganizarlas. Esta es la herramienta con la que se puede llegar hasta los mensajes que se dan los sujetos a sí mismos, y contrarrestarlos, enfrentarlos. Uno de los focos de intervención principales de la reestructuración cognitiva es el autoconcepto y la autoestima. Son dos elementos de la persona, que se guían en gran medida por los mensajes internos. Los pensamientos que se deben promover, entre otros, a través de la reestructuración cognitiva son:

1. Asumir las partes que menos le gustan de sí mismos, y centrar la atención en cualidades positivas y éxitos: siempre habrá aspectos que gusten y otros que no, pero no se puede centrar la autoestima en los ámbitos negativos.
2. Desarrollar una visión integrada de la persona, que contemple todos los ámbitos, tanto buenos como los que no.
3. Visión positiva de los errores: Cometer errores, es inevitable. La interpretación que se haga del error va a determinar la conducta futura.
4. No centrarse sólo en el resultado final. Puede que todo el proceso haya funcionado correctamente, que se haya hecho lo mejor que se pudo hacer, pero hay otras circunstancias externas que determinan el éxito o el fracaso. No atribuirse el fracaso.
5. Cuidado, tanto físico como psíquicamente. Dedicarse tiempo, atender sus propios gustos, necesidades, apetencias, dar importancia a lo que le hace sentir mejor.

6. La actitud ante las críticas: algunas críticas hacen daño. En estos casos habrá que ignorarlas. Sin embargo, las críticas constructivas ayudan a crecer, a mejorar. Es importante distinguir entre aquellas que benefician y las que no.
7. Procurar que la persona explique los mensajes internos negativos, que le desmotivan e infravaloran. De esta manera se podrá combatir con la reestructuración cognitiva. (155-156)

La reestructuración cognitiva se utiliza para identificar y/o corregir los patrones de pensamientos negativos. A medida que los pensamientos negativos son confrontados y puestos en duda estos se debitan y van perdiendo importancia.

### **Entrenamiento en solución de problemas**

Un programa de entrenamiento en resolución de problemas inicia con una explicación al sujeto, grosso modo sobre los fundamentos, fases, bases lógicas, y las consecuencias positivas de la técnica. Es importante dejar muy claro al sujeto que los problemas forman parte de la realidad del ser humano, por lo tanto, se deben de enfrentar, y seguir un método que facilite dar soluciones más atinadas.

Según Pérez, (2015), en la resolución de problemas hay que seguir unas fases que asegurarán la efectividad de la respuesta final:

1. Orientación hacia el problema: este paso es principalmente motivacional. Cuando nos enfrentamos a un problema, se nos despiertan sentimientos, ideas, expectativas, creencias, que van a determinar nuestra actitud ante la situación y la conducta que pongamos en práctica. Podemos enfrentarnos a ella o podemos evitarla.
2. Analizar los datos de la situación y determinar el problema: este paso es fundamental para una adecuada resolución del conflicto. Un error que se produce

con frecuencia es analizar parcialmente la información. Nuestra estructura cognitiva nos incita a centrarnos en una parte de los estímulos. Como consecuencia, percibimos sesgadamente la realidad y las respuestas que demos no serán adecuadas. Por ello, partiremos de una visión global de la situación e iremos analizando cada uno de los elementos relevantes de la misma, que además nos darán las orientaciones para determinar la respuesta.

3. Generar alternativas: una vez que tenemos definido el problema, debemos pensar en todas las opciones para solucionarlo.
4. Anticipar las consecuencias: cada solución tendrá unos resultados distintos, por lo que analizaremos qué consecuencias negativas y positivas obtendremos con cada una de ellas. Tomar una decisión: en función de la fase anterior, de los resultados que prevemos con cada solución, escogemos la más adecuada según nuestros objetivos.
5. Poner en práctica la decisión tomada (p.157)

Señalan Olivares y Méndez (2014) que:

El entrenamiento de cada una de las fases se lleva a cabo mediante un modelamiento progresivo y participativo de las habilidades del sujeto para resolver problemas y tiene como meta preparar al sujeto para que pueda utilizar dichas habilidades ante cualquier situación conflictiva. Debemos aclarar a la persona que utilizar este método no significa que exista solución para todo, sino que, enfrentándose a los problemas, siguiendo una metodología sistemática aumentará la probabilidad de encontrar alternativas válidas y eficaces (p.506)

Es importante tomar en cuenta que la técnica en solución de problemas ayuda al sujeto a tener claridad que los problemas forman parte de la vida, que se presentan con frecuencia

y que la técnica en sí es una alternativa más para dar respuestas más adaptativas a los problemas en sí.

### **2.10. Bienestar emocional y habilidades sociales.**

Una de las mayores fuentes de bienestar emocional en el ser humano son las relaciones interpersonales, de ahí la importancia de poseer adecuadas habilidades sociales, estas dos variables, están íntimamente ligadas, ya que ambas influyen en el desenvolvimiento del sujeto y su entorno. El bienestar emocional y psicológico facilita que el ser humano posea una buena autoestima y autoaceptación. Por su parte las habilidades sociales permiten que los seres humanos mantengan adecuadas relaciones con sus pares y quienes le rodean.

Como indican Sánchez, García y Gómez (2016)

Las personas que manifiestan mayor bienestar son más agradecidas, optimistas, generosas, resilientes, humildes o con adecuadas relaciones interpersonales. Cualidades que pueden trabajarse para llegar a conseguir una vida más satisfactoria a través de estrategias terapéuticas a nivel clínico, y a través de programas de orientación e intervención a nivel psicoeducativo, consiguiendo así la prevención de problemas de salud física y/o mental. Identificar, conocer y desarrollar nuestras propias cualidades, fortalezas y habilidades nos permite hacer frente, de manera más eficaz a los problemas de la vida (p.34).

Un adecuado bienestar emocional en las personas permite tener un balance en los diferentes aspectos de la vida; llámese relaciones interpersonales, estado físico, mental, espiritual, educativo, familiar, laboral. Desarrollando la habilidad de poder disfrutar su diario vivir, sin que esto implique tener que dejar de afrontar los problemas que, en la vida, se puedan presentar.

## **2.11. Contexto institucional**

STT es la empresa en la que se trabajará, con la elaboración de un programa de evaluación y entrenamiento en habilidades sociales dirigido a un grupo de coordinadores, sede Costa Rica. Se detalla a grandes rasgos su reseña histórica, valores, visión, misión y servicios.

Sus siglas significan S; Supplying. T; Total. T; Talent. Es un agente catalizador, que se encarga de enlazar las diversas oportunidades de empleo con valioso talento humano. Tiene presencia mundial con 30 oficinas en 25 países y 3 continentes. Posee amplia experiencia en el manejo de más de 155 clientes regionales, Posee tecnología de punta y herramientas de automatización de procesos.

### **2.11.1 Razon Social**

STT Group. Supplying Total Talent.

### **2.11.2. Actividad Comercial**

Es una empresa estructuradora de servicios.

### **2.11.3. Referencia Histórica.**

Se fundo en el año 1999. En la cochera del CEO don Jeffrey Mora, con dos personas a su cargo y una pequeña firma contable. Fue creciendo paso a paso, su primer filial fuera de las fronteras de Costa Rica fue en Nicaragua. Hoy por hoy tiene más de 22 años brindando servicio dentro y fuera de Costa Rica.

### **2.11.4. Misión**

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, por medio de procesos en una búsqueda del mejoramiento continuo.

#### 2.11.5. Visión

Posicionarnos como aliados de preferencia de nuestros clientes, agregando valor a sus procesos e innovando servicios.

#### 2.11.6. Valores (STT)

Servicio: Vocación de servicio para atender las necesidades de nuestros clientes, tanto internos como externos.

Talento: Reconocer la necesidad de un trabajo desafiante brindando oportunidades de desarrollar el talento potencial.

Trabajo: Creemos en la sinergia. Es un compromiso de ser eficaces y eficientes trabajando juntos.

#### 2.11.7. Certificaciones de Grupo STT.

Grupo STT tiene a la fecha certificaciones en calidad, como la ISO 9001-2015; en ambiente, como la de Carbono Neutralidad; y en calidad y ambiente se puede mencionar a Esencial, así como seguridad de la información: ISO-27001.

#### 2.11.8. Servicios

Los servicios que ofrece STT son los siguientes:

- Servicio de administración de personal temporal o permanente (HRO)

Mediante este servicio, STT funciona como patrono y tendrá a cargo el reclutamiento de los recursos, acorde a los requisitos y perfiles definidos para cada puesto. Lo anterior les permite elegir al personal más idóneo y acorde a los requisitos y cultura empresarial del cliente. La Administración de Personal de STT incluye, además, la inducción inicial, convenios especiales para los contratistas, el manejo administrativo de planilla, pagos, retenciones, impuestos, cargas sociales, reportes a la seguridad social, incapacidades, terminación laboral.

- Reclutamiento y selección de personal (RPO)

Bajo esta modalidad, STT funciona como su propio departamento de reclutamiento, encargándose de establecer el flujo de selección y reclutamiento estándar, además de cubrir las etapas de negociación y contratación final para elegir al candidato más calificado, que cumpla con las expectativas del rol y esté acorde a la cultura y utilidades del cliente. Con este servicio STT puede realizar cualquier tipo de búsqueda, ya sea para puestos gerenciales, mandos medios, puestos operativos o de especialización. Hiring Room: es una plataforma que, por medio de inteligencia artificial, filtra las mejores opciones para candidatos y empleadores. Se busca reemplazar el CV escrito por videos de presentación. Permite las entrevistas virtuales, así como documentación a través de vídeos. Posee además un novedoso análisis de sentimientos que permite realizar una mejor selección.

- Administración de nómina (PPO)

En este caso STT asume el proceso de preparación, contabilidad y pago de la nómina en nombre del cliente; en períodos, modalidades acordadas y de acuerdo con las obligaciones del empleado y el patrón. El sistema permite agilizar los reportes históricos de ingresos y salidas, adaptándolos a los requerimientos específicos de cada cliente. La relación contractual empleado-patrono, desde la óptica de las instituciones pertinentes, es responsabilidad del cliente y STT Group se limita al proceso de la nómina.

- Tercerización de procesos de negocio (BPO).

Se brindan servicios en procesos manuales, lo que favorece la disminución de costos para el cliente en temas de planta y equipo, tercerización de riesgos.

- Outsourcing de servicios generales Administrativos (GAO)

Aprovechando el talento y aplicaciones propias de STT, brindan servicios contables y auditoría fiscal a sus clientes, en aquellos países donde no cuentan con operación.

- Tercerización de Procesos Financieros (FAO)

En Grupo STT cuentan con el servicio de FAO, servicio con el cual se terceriza la parte contable, financiera y auditora de la compañía del cliente, desde cualquier país donde la empresa tenga operaciones, colocándolas en manos de personal calificado para un manejo óptimo de dichas actividades.

- Servicios Legales de *Outsourcing* (LSO)

Bajo este servicio se ofrece a los clientes asesoría legal en temas laborales, apertura de razones sociales, alquiler de domicilio fiscal, tramitología migratoria, entre muchas otras más.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Enfoque de investigación**

Para efectos de esta investigación, se utilizará el enfoque cuantitativo por cuanto este enfoque pretende medir con precisión las variables de estudio, basándose en investigación previa, generando una interpretación objetiva. Hernández et al. (2014), señalan que “este tipo de enfoque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.5).

El enfoque cuantitativo, tal y como lo mencionan los autores tiene como propósito ser objetivo, teniendo como meta de investigación; describir, explicar, comprobar y predecir las habilidades sociales que se presentan en los sujetos de estudio.

#### **3.2. Diseño Descriptivo**

El objetivo del diseño descriptivo, tal y como lo indica su nombre es describir las variables tal cual son, en un determinado momento. En este tipo de investigación, los resultados solo se utilizan para comprender la naturaleza de los sujetos en estudio.

Para Hernández et al, los diseños descriptivos:

Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos (Hernández et al.,2014, p.188).

Con este diseño se pretende describir las habilidades sociales o carencias de las mismas que presentan las personas en estudio en un determinado punto en el tiempo.

### **3.2.1. Tipo de investigación; no experimental**

Esta investigación se considera un estudio no experimental dado que las variables no serán controladas o manipuladas y el análisis de las habilidades sociales en los sujetos de estudios, serán en función de la información obtenida a través de los instrumentos aplicados a los sujetos dentro de su contexto habitual.

Hernández et al. (2014) definen con no experimental a los “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

### **3.3. Fuentes de Información**

Las fuentes de información se refieren tanto a los sujetos participantes del estudio, como a los documentos escritos y otras fuentes que aportan información significativa que favorecen el desarrollo de la actual investigación.

Según Avello (2018) “de modo general es posible llamar fuentes de información a todos aquellos recursos que sirven para satisfacer las necesidades informativas de cualquier persona, aunque no se hayan creado con este fin”. (párr.1).

#### **3.3.1 Fuentes primarias**

Las fuentes primarias para esta investigación son los coordinadores de la Empresa STT, Sede Costa Rica.

Hernández et al., (2006), afirma que “las fuentes primarias constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano” (p.66).

### **3.3.2. Fuentes secundarias**

Consisten en compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular (son listados de fuentes primarias). Es decir, “reprocesan información de primera mano”. (Hernández et al.,2006, p.66).

Para efectos de esta investigación se utilizarán como fuentes secundarias libros, revistas científicas, tesis y diverso material de donde se obtenga información relevante que facilite la búsqueda de la información.

### **3.3.3. Población**

De acuerdo con Lepkowski, 2008, como se citó en Hernández et al, 2014 “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). Para efectos de la presente investigación la población con la que se trabajará corresponde a los coordinadores de la Empresa STT, Sede Costa Rica.

## **3.4. Variables de Análisis**

Hernández et. al (2014), señalan las variables de análisis como “Conceptualizaciones analíticas desarrolladas por el investigador para organizar los resultados o descubrimientos relacionados con un fenómeno o experiencia humana que está bajo investigación y que deben guardar una relación estrecha con los datos”. (p. 426)

<b>Objetivo</b>	<b>Variables de análisis</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Definición Instrumental</b>
Identificar el nivel de habilidades sociales que tienen los coordinadores de la Empresa STT, Sede Costa Rica, durante el primer y segundo cuatrimestre 2022.	Habilidades sociales en los coordinadores de la Empresa STT, Sede Costa Rica.	Las habilidades sociales se definen como; “un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas” (Dongil y Cano, 2014, p. 1).	Habilidades Sociales. Bienestar emocional. Entorno.	Cuestionarios. Encuestas.
Determinar los puntos críticos en cuanto a las carencias en las habilidades sociales, de los	Carencias de habilidades sociales, en los coordinadores de la Empresa	Muñoz, Crespi y Angrehs (2011) afirman que “las habilidades hacen referencia a aquellas conductas	Relaciones interpersonales. Estado de ánimo. Habilidades sociales	Cuestionarios Encuestas.

<p>coordinadores de la Empresa STT, Sede Costa Rica, durante el primer y segundo cuatrimestre 2022, a fin de fortalecerlos.</p>	<p>STT, Sede Costa Rica</p>	<p>específicas y necesarias para desempeñar exitosa y satisfactoriamente una actividad” (p,17). Al existir déficit o inexistencia de determinadas conductas, dificultará al individuo relacionarse socialmente de manera adecuada.</p>	<p>Entorno.</p>	
---	-----------------------------	--	-----------------	--

### 3.5. Criterios de inclusión y exclusión.

#### Inclusión.

- Los Coordinadores de la Empresa STT, Sede Costa Rica, durante el primer y segundo cuatrimestre 2022.
- Coordinadores con antigüedad laboral superior a 6 meses en la compañía.
- Coordinadores con personal a cargo.

#### Exclusión.

- Coordinadores que laboren en la empresa STT, fuera de la Sede de Costa Rica.
- Personal con un rango diferente al del coordinador, en Sede de Costa Rica.

- Coordinadores con una antigüedad laboral inferior a 6 meses en la compañía.
- Coordinadores que no lideren personal.

### **3.6. Instrumentos**

En la investigación cuantitativa los instrumentos que se utilizan son predeterminados y antes de proceder al análisis se recaban todos los datos. De acuerdo con Grinnell, Williams y Unrau, 2009 como se citó en Hernández et al, 2014.

La recolección se basa en instrumentos estandarizados. Es uniforme para todos los casos. Los datos se obtienen por observación, medición y documentación. Se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura y se prueban y ajustan. Las preguntas, ítems o indicadores utilizados son específicos con posibilidades de respuesta o categorías predeterminadas (p.12).

Dentro de los instrumentos que se utilizarán para esta investigación se encuentran cuestionarios y encuestas, con los cuales se realizará una serie de preguntas cerradas, brindando opciones de selección, para que los sujetos en estudio seleccionen la que mejor se adapte o identifique. Posteriormente, con la información obtenida, se realizará, la triangulación de datos y el análisis de estos, el objetivo es lograr detectar las carencias que poseen en habilidades sociales los coordinadores de STT y por último desarrollar el programa de intervención en habilidades sociales que más se adapte a la realidad según las necesidades detectadas con los instrumentos de medición aplicados.

### **3.7. Proceso para la Recolección y Análisis de Datos**

Hernández et. al (2014), indican que “los datos se recolectan por medio de diversas técnicas o métodos, que también pueden cambiar en el transcurso del estudio: observaciones, entrevistas, análisis de documentos y registros, etcétera” (p.460).

Asimismo, los autores manifiestan que:

En la recolección de datos cuantitativos recolectar los datos implica: a) seleccionar uno o varios métodos o instrumentos disponibles, adaptarlos o desarrollarlos. b) aplicar el o los instrumentos, y c) preparar las mediciones obtenidas o los datos recolectados para analizarlos correctamente. En el enfoque cuantitativo, recolectar los datos es equivalente a medir. Medir es el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos, mediante clasificación o cuantificación. En toda investigación cuantitativa medimos las variables contenidas en la(s) hipótesis. Cualquier instrumento de recolección de datos debe cubrir tres requisitos: confiabilidad, validez y objetividad. (p.262)

Para el proceso de recolección de datos en esta investigación, se compartirá una encuesta y un cuestionario de Google forms, vía correo electrónico a los coordinadores de la Empresa STT, Sede Costa Rica, para que lo completen y posteriormente realizar el análisis de los datos obtenidos.

### **3.8. Criterios de validez.**

Los criterios de validez tienen como objetivo conocer en qué medida la investigación logró cumplir sus objetivos, mediante la medición de sus variables. Según Hernández et. al (2014);

La validez se refiere al grado en que un instrumento de medición mide realmente las variables que pretende medir. Se pueden aportar tres tipos principales de evidencia para la validez cuantitativa: a) evidencia sobre la validez del contenido, se obtiene al contrastar el universo de ítems frente a los ítems presentes en el instrumento de medición. b) evidencia sobre la validez del criterio; se obtiene al comparar los resultados de la aplicación del instrumento de medición frente a los resultados de un criterio externo y c) evidencia relacionada con el constructo; se puede determinar mediante el análisis de factores y al verificar la teoría subyacente. Los factores que principalmente pueden afectar la validez son: la improvisación, utilizar instrumentos desarrollados y que no han sido validados para el contexto, poca o nula empatía con los participantes y los factores de aplicación. No hay medición perfecta, pero el error de medición debe reducirse a límites tolerables (p. 262)

### **3.8.1 Validación de la investigación.**

Villasís, M., Márquez, H., Zurita-Cruz JN, Nallely, J., Miranda, G., Escamilla, A. (2018), definen la validez de la investigación como “lo que es verdadero o se acerca a la verdad. Se considera que los resultados de una investigación son válidos cuando el estudio está libre de errores” (p. 415)

Un punto crucial, para determinar la validez de una investigación, es la forma en la que el investigador realiza las mediciones, debiendo estar completamente seguro de que las mismas sean adecuadas, objetivas y que tengan relación con los objetivos de la investigación. En general se considera que los resultados de un estudio serán válidos cuando el estudio esté exento de fallas.

Hernández et al. (2011), definen la validez de como “la medida en que un concepto se mide con precisión y puede clasificarse en validez de contenido, de criterio y de constructo” (p. 201)

La validación de esta investigación se dio a través del análisis de datos, tablas y gráficos, que se obtienen de la información recolectada en los instrumentos aplicados.

### **3.8.2 Validez por experto.**

La validez por experto implica involucrar a un sujeto con trayectoria en el tema, con el objetivo de que brinde su opinión informada y objetiva con respecto a los instrumentos que se pretende utilizar en la investigación. Hernández et al.,2014 define la validez por experto como “Grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema” (p.204).

En este sentido la validez del experto es importante, dado que favorece el nivel de confiabilidad y precisión del instrumento, facilitando que se deriven conclusiones y recomendaciones coherentes en la investigación. Para esta investigación se contó con el apoyo de la Licenciada Elena Porras Alvarado.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

A continuación, se presentan los datos recolectados a través de los instrumentos aplicaciones y su respectivo análisis.

La muestra de estudio estuvo conformada por 8 coordinadores de la Empresa STT, filial Costa Rica.

Para efectos de ambos instrumentos se trabajaron sobre 5 variables de análisis, estas son: habilidades sociales, bienestar emocional, entorno, relaciones interpersonales y estado de ánimo, de cada una de estas variables de análisis se desplegaron 5 subvariables, mencionadas a continuación.

De habilidades sociales se incluyeron variables como; comunicación, escucha activa, empatía, asertividad y trabajo en equipo.

Con respecto a bienestar emocional se desplegaron; salud/alimentación, actividad física, satisfacción general, personal y cansancio mental.

Para la variable entorno se toman en cuenta; factores sociales, infraestructura o espacio físico, factores profesionales, estrés y ambiente.

Referente a relaciones interpersonales, se desplegaron las subvariables de amigos, familia, pareja, laboral y circunstancial /vecinos.

Por último, la variable de estado de ánimo, de estas se despliegan; malestar, esperanza/desesperanza, sentimientos, tiempo y motivación.

<b>Variables:</b>	<b>Sub Variables</b>
<b>Habilidades sociales</b>	<b>Comunicación</b>
	<b>Escucha activa</b>
	<b>Empatía</b>
	<b>Asertividad</b>
	<b>Trabajo en equipo</b>
<b>Bienestar Emocional /</b>	<b>Salud/Alimentación</b>
	<b>Actividad Física</b>
	<b>Satisfacción general</b>
	<b>Personal</b>
	<b>Cansancio mental</b>
<b>Entorno</b>	<b>Factores Sociales</b>
	<b>Infraestructura o espacio físico</b>
	<b>Factores Profesionales</b>
	<b>Estrés</b>
	<b>Ambiente</b>
<b>Relaciones Interpersonales</b>	<b>Amigos</b>
	<b>Familiar</b>
	<b>Pareja</b>
	<b>Laboral</b>
	<b>Circunstancial /Vecinos</b>
<b>Estado de ánimo</b>	<b>Malestar</b>
	<b>Esperanza/desesperanza</b>
	<b>Sentimientos</b>
	<b>Tiempo</b>
	<b>Motivación</b>

En ambos instrumentos la información será presentada por variables y subvariables, las preguntas se acomodaron de manera continua según correspondía a la variable en estudio, es decir, para la variable de habilidades sociales corresponden los ítem 1 al 5, para bienestar

emocional del 6 al 10, para entorno en el cuestionario del 11 al 15 y en la encuesta del 11 al 16, dado que en la sub variable de estrés se realizaron 2 interrogantes, en relaciones interpersonales corresponde en el cuestionario del 16 al 20 y en la encuesta del 17 al 21, y por último, en la variable de estado de ánimo en el cuestionario del 21 al 25 y en la encuesta del 22 al 26.

## Cuestionario

El cuestionario aplicado a los 8 coordinadores de la empresa STT, filial Costa Rica, estaba constituido por 25 ítems, con 4 opciones de respuesta (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo). El instrumento se limitó a seleccionar una única respuesta, con el objetivo de que la persona en estudio seleccionara, con la que más se identificaba.

Seguidamente se detalla cada una de las preguntas, con su respectivo gráfico y análisis.

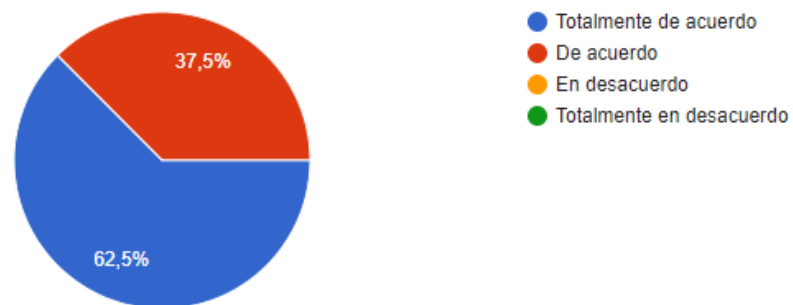
### **1. Aun cuando estoy emocionalmente afectado o estresado puedo tener control del cómo me comunico con los demás.**

En relación con la comunicación, el 62,5% de los participantes considera que está en total acuerdo, en que, aun estando emocionalmente afectado tiene control de su comunicación con los demás sujetos. El 37,5% restante, considera estar de acuerdo, lo cual denota según los resultados obtenidos, que la percepción de los participantes con respecto a la comunicación es muy buena. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a un 1.38, lo que significa que la mayoría, es decir 5 de los 8 participantes, se inclinaron por la opción de respuesta que indicaba estar totalmente de acuerdo y 3 de ellos de acuerdo. El

valor obtenido de la moda es de 1, la respuesta que más prevalece es la opción de estar totalmente de acuerdo y la media también tuvo un valor de 1, haciendo referencia a estar totalmente de acuerdo.

1. Aún cuando estoy emocionalmente afectado o estresado puedo tener control del cómo me comunico con los demás.

8 respuestas

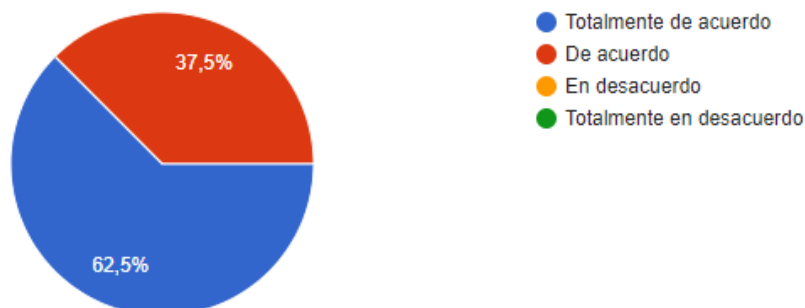


## 2. Suelo estar muy atento a lo que las otras personas dicen durante una conversación.

Con respecto a la escucha activa, el 62,5% de los encuestados están en total acuerdo en que en una conversación, ellos están atentos a lo que las otras personas expresan, el 37,5% manifiesta estar en acuerdo. Resultado que evidencia que los participantes tienen una percepción positiva de su capacidad de escucha. Según los resultados arrojados el promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 1.38, lo cual indica que 5 de los encuestados se identificaron con estar totalmente de acuerdo y 3 de acuerdo a las opciones de respuesta del instrumento. En relación a la moda, el valor fue de 1, la respuesta que más se repite en los participantes es estar totalmente de acuerdo a la pregunta planteada. Con respecto al valor de la media fue de un 1, la respuesta central en los consultados es la de estar totalmente de acuerdo.

2. Suelo estar muy atento a lo que las otras personas dicen durante una conversación.

8 respuestas

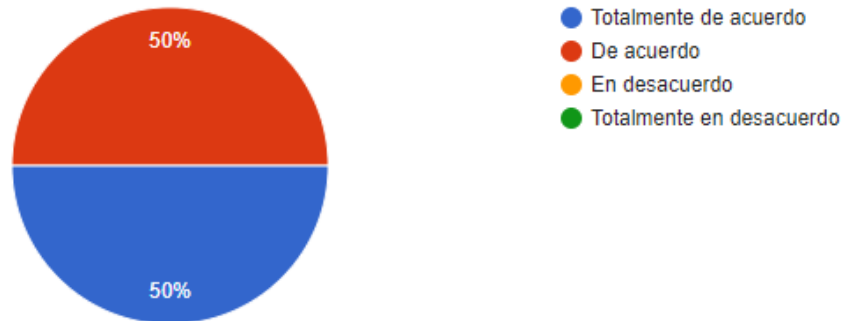


**3. Suelo sentirme identificado y comprender las dimensiones de lo que pasó cuando me cuentan una situación de otra persona.**

Respecto a la empatía, la mitad de los participantes, es decir, el 50% indica estar totalmente de acuerdo con el enunciado, el 50% restante señala estar de acuerdo, en identificarse y comprender cuando una persona le cuenta una situación. Los datos sugieren que los participantes de estudio valoran su capacidad de empatía como muy buena. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 1.50, lo cual indica que la mitad de los encuestados se identificaron con estar totalmente de acuerdo y la otra mitad de acuerdo a las opciones de respuesta del instrumento. El valor de la frecuencia de las respuestas fue de 2, se encuentra de acuerdo a la pregunta planteada. La media es de 1.50, las respuestas en los consultados es la de estar totalmente de acuerdo y de acuerdo.

3. Suelo sentirme identificado y comprender las dimensiones de lo que paso, cuando me cuentan una situación de otra persona

8 respuestas

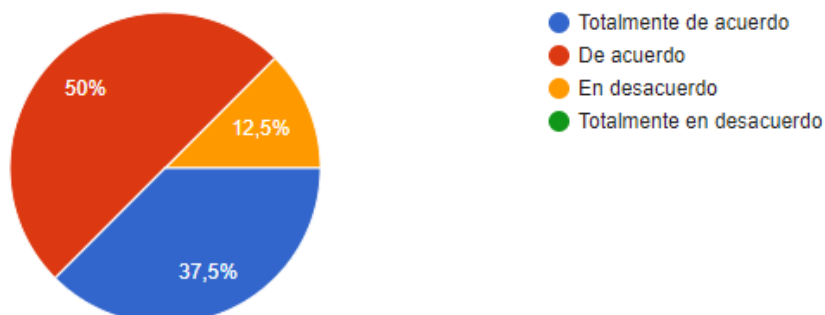


**4. Puedo expresar lo que pienso y siento adecuadamente aun cuando esto podría molestar a otros.**

En cuanto a la habilidad social de asertividad, los resultados difieren un poco en los encuestados, la mitad (50%) considera estar de acuerdo en poder expresar su sentir, aunque esto signifique que los demás se molesten, el 37,5% considera estar totalmente de acuerdo, quedando de manifiesto que no tienen mayor problema en expresarse adecuadamente, aunque esto podría molestar a otros y el 12,5% está en desacuerdo, es decir, para este porcentaje no le es fácil expresar lo que siente y piensa de cara a que las demás personas se puedan molestar. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 1.75, lo cual indica que 4 de los encuestados se identificaron con estar de acuerdo, 3 en totalmente de acuerdo y 1 en desacuerdo a las opciones de respuesta del instrumento. La moda tiene un valor de 2, es decir la respuesta a la pregunta planteada que más se repite es la de estar de acuerdo. La media equivale a un 2, es la que hace referencia a estar de acuerdo.

#### 4. Puedo expresar lo que pienso y siento adecuadamente aún cuando esto podría molestar a otros

8 respuestas

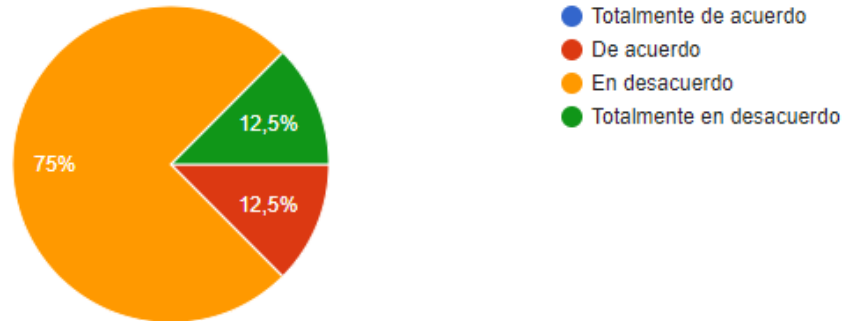


#### 5. Siento que puedo trabajar mejor y sólo que tener que ponerme de acuerdo con otros.

Esta pregunta se enfoca en trabajo en equipo, en la cual se describe el siguiente ítem: Siento que puedo trabajar mejor y sólo que tener que ponerme de acuerdo con otros. Los datos obtenidos corresponden en este ítem a que el 75% de los encuestados considera estar totalmente de acuerdo, es decir, indican sentirse más cómodos en trabajar en equipo, un 12,5% indica estar de acuerdo con este enunciado, también se sienten cómodos al trabajar en equipo y un 12,5% está en desacuerdo, según el resultado arrojado, les es más sencillo trabajar en solitario. Resaltando en este pequeño grupo, según los resultados, dificulta de habilidades sociales con respecto al trabajo en equipo. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 3, lo cual indica que 6 de los encuestados se identificaron con estar en desacuerdo, 1 en totalmente en desacuerdo y el otro participante de acuerdo a las opciones de respuesta del instrumento. La moda tiene un valor de 3, es decir la respuesta a la pregunta planteada que más prevalece es la de estar en desacuerdo. La media equivale a un 3, haciendo referencia a estar en desacuerdo con la pregunta planteada.

5. Siento que puedo trabajar mejor, yo sólo que tener que ponerme de acuerdo con otros.

8 respuestas



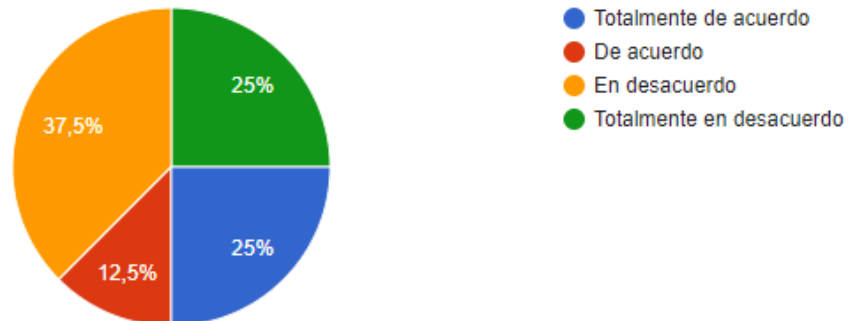
**6. Tiendo a consumir snacks como paquetes, papas tostadas, galletas o consumir bebidas energéticas o azucaradas.**

En cuanto al bienestar emocional, puntualmente la sub variable salud/alimentación, el 35,5% de los coordinadores de STT expresa estar en desacuerdo, es decir, no tiende a consumir snacks o bebidas azucaradas o energéticas, otro 25% de la población está en total desacuerdo, ellos no consumen este tipo de alimentación, un 25% está totalmente de acuerdo en que ellos sí utilizan en su alimentación *snacks* y bebidas energéticas o azucaradas y un 12,5% está de acuerdo, ellos también consumen estos alimentos. Para los resultados arrojados en los encuestados que indicaron estar totalmente de acuerdo, como el que está de acuerdo, ambos tienden a consumir *snacks* y/o bebidas energéticas o azucaradas, lo cual no es saludable ni beneficioso para su salud. Según los resultados arrojados, el promedio de respuesta fue de 2.63, lo que significa que 3 de los 8 consultados está en desacuerdo, 2 en total desacuerdo, 2 en totalmente de acuerdo y 1 de acuerdo con respecto a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor de la moda es de 3, la respuesta que más prevalece es la

que es la opción de estar en desacuerdo y la media según los resultados arrojados es de 3, haciendo referencia a estar en desacuerdo.

6. Tiendo a consumir snacks como paquetes, papas tostadas, galletas o consumir bebidas energéticas o azucaradas.

8 respuestas



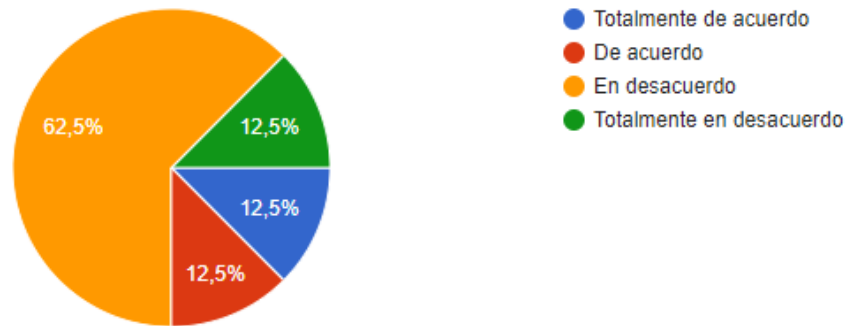
### 7. Siento que llevo una vida muy sedentaria, casi no suelo hacer ejercicio

Siempre en la variable de bienestar emocional, este ítem está enfocado a la actividad física, la cual enuncia que; “Siento que llevo una vida muy sedentaria, casi no suelo hacer ejercicio”, el 62% de los coordinadores expresa estar en desacuerdo, ellos no sienten que lleven una vida sedentaria y sí suelen realizar ejercicios, 12,5% está en total desacuerdo, ellos sí realizan ejercicio, otro 12,5% indicó estar de acuerdo, por lo que este grupo sí considera que lleva una vida sedentaria y que casi no realiza actividad física, por último el 12,5% restante dejó claro que sí siente que lleva una vida muy sedentaria y que no suele hacer ejercicio, lo cual evidentemente podría significar un riesgo para su salud y a futuro ser causa de enfermedades crónicas. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 2.75, lo cual indica que 5 de los participantes se identificaron con estar en desacuerdo, otro en totalmente en desacuerdo, 1 en totalmente de acuerdo y el otro restante de acuerdo a las opciones de respuesta que se les brindó en el instrumento. La moda tiene un valor de 3, es

decir, la respuesta a la pregunta planteada que más prevalece es la de estar en desacuerdo. La media equivale a un 3, haciendo referencia a estar en desacuerdo con la pregunta planteada.

#### 7. Siento que llevo una vida muy sedentaria, casi no suelo hacer ejercicio

8 respuestas



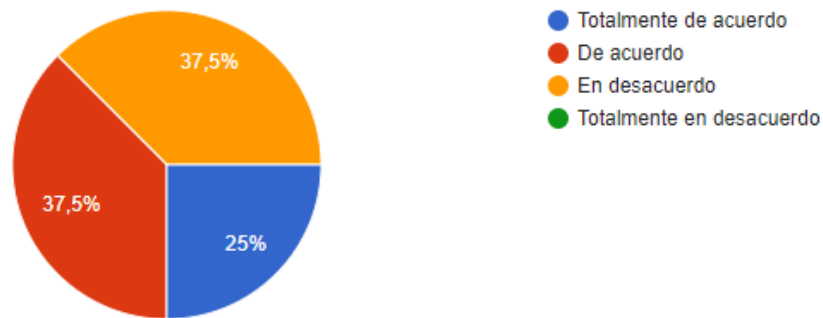
#### 8. Si volviera a vivir tomaría las mismas decisiones que he tomado

Con respecto a satisfacción general, el 37,5% de los encuestados está de acuerdo en que si volviera a vivir tomaría las mismas decisiones, es decir, se sienten complacidos con las decisiones que han tomado en su vida, un 25% está totalmente de acuerdo, ellos se sienten muy satisfechos con la vida que llevan en la actualidad y las decisiones tomadas, el último 37,5% considera estar en desacuerdo, resultado que permite suponer que ellos sí cambiarían las decisiones que tomaron en algún momento de su vida. Esta subpoblación denota según los resultados, no encontrarse satisfecho a nivel general, ocasionando un malestar general. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 2.13, lo cual indica que 3 de los participantes se identificaron con estar de acuerdo, 3 en totalmente en desacuerdo y los otros 2 participantes en totalmente de acuerdo a las opciones de respuesta del instrumento. La moda tiene un valor de 2, es decir la respuesta a la pregunta planteada que más prevalece

es la de estar de acuerdo. La media equivale a un 2, haciendo referencia a estar de acuerdo con la pregunta planteada.

#### 8. Si volviera a vivir tomaría las mismas decisiones que he tomado

8 respuestas

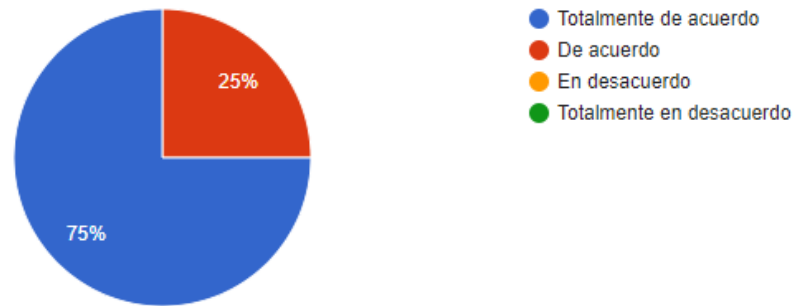


#### 9. Me siento conforme con mi vida personal a nivel general.

Este ítem hace referencia a bienestar emocional, específicamente en el área personal, los resultados arrojados dejan de manifiesto que el 75% de los encuestados expresa sentirse totalmente de acuerdo con su vida personal a nivel general, el 25% está de acuerdo. Es decir, en términos generales, según los resultados arrojados, los participantes se sienten conformes con su vida personal a nivel general, es decir sienten satisfacción con la vida y la valoración individual de la calidad de vida. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 1.25, lo cual indica que 6 de los encuestados se identificaron con estar totalmente de acuerdo y 2 de acuerdo a las opciones de respuesta del instrumento. La moda tiene un valor de 1, es decir la respuesta a la pregunta planteada que más prevalece es la de estar totalmente de acuerdo. La media equivale a un 1, haciendo referencia a estar totalmente de acuerdo con la pregunta planteada.

### 9. Me siento conforme con mi vida personal a nivel general

8 respuestas



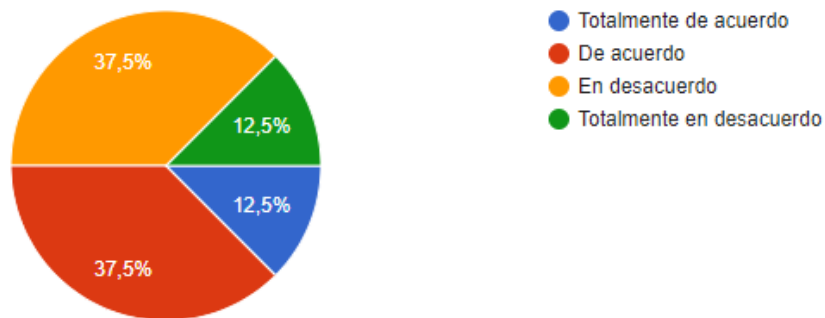
### 10. Después de un día emocionalmente cargado, siento que me levanto cansado, aunque haya dormido toda la noche.

La última sub variable de bienestar emocional hace referencia al cansancio mental, bajo el enunciado; “Después de un día emocionalmente cargado, siento que me levanto cansado, aunque haya dormido toda la noche”, 37% de los coordinadores está de acuerdo en que se siente cansado, después de un día emocionalmente cargado, aunque haya dormir toda la noche, otro 37% está en desacuerdo, ellos no consideran sentirse cansados, aunque hayan tenido un día cargado emocionalmente, 12,5% de los coordinadores sí está totalmente de acuerdo en que después de un día cargado y aunque hayan dormido toda la noche, sí se sienten cansados, el restante 12,5% deja claro estar en total desacuerdo con el enunciado, ellos aun teniendo un día cargado emocionalmente, se levantan descansados. Para los coordinadores que estuvieron en total acuerdo o de acuerdo con este ítem, el no descansar adecuadamente de manera recurrente podría afectar su salud general y por consecuencia, su calidad de vida. Según los resultados arrojados, el promedio de respuesta fue de 2.50, lo que significa que el encuestado está totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 en desacuerdo y 1 totalmente en

desacuerdo, con respecto a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor de la moda es de 3, la respuesta que más prevalece es la de la opción de estar en desacuerdo y la media, según los resultados arrojados es de 2.5, haciendo referencia a las respuestas de acuerdo y desacuerdo.

10. Después de un día emocionalmente cargado, siento que me levanto cansado, aunque haya dormido toda la noche

8 respuestas



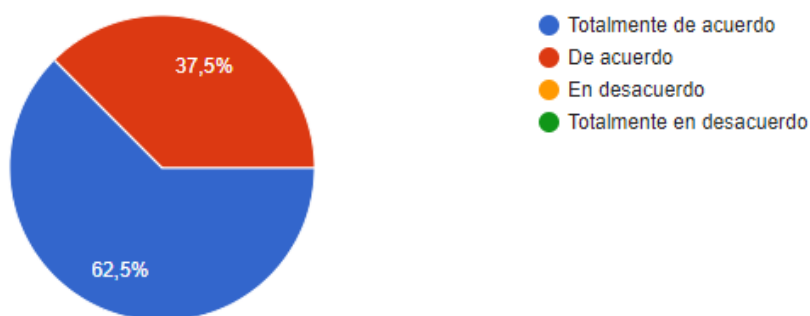
### **11. Me siento cómodo con el grupo de personas con las que paso la mayoría del tiempo de manera cotidiana.**

Este ítem corresponde a la variable entorno, concretamente a factores sociales, bajo el enunciado: “Me siento cómodo con el grupo de personas con las que paso la mayoría del tiempo de manera cotidiana”. 62,5% de la población en estudio está totalmente de acuerdo, ellos se sienten cómodos con las personas con las que comparten la mayor parte de su tiempo, el 37,5% deja claro que ellos están de acuerdo con la afirmación. Es decir, todos los participantes a nivel general, según los resultados arrojados se sienten cómodos con el grupo de personas con las que pasan la mayoría del tiempo de manera cotidiana. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 1.38, lo cual refleja que 5 de los

participantes se identificaron con totalmente de acuerdo y 3 de acuerdo, según su preferencia en las respuestas del instrumento. La moda tiene un valor de 1, la respuesta a la pregunta planteada que más prevalece es la de estar totalmente de acuerdo. La media equivale a un 1, en relación a estar en totalmente de acuerdo con la pregunta planteada.

11. Me siento cómodo con el grupo de personas con las que paso la mayoría del tiempo de manera cotidiana

8 respuestas

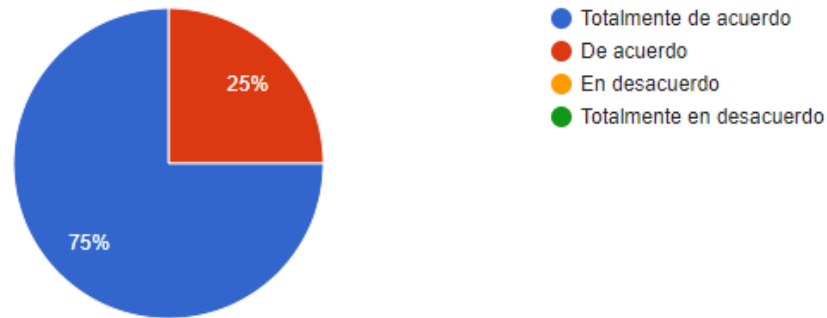


## 12. Pienso que el espacio físico donde paso la mayoría del tiempo es adecuado.

Con respecto a la subvariable espacio físico de la variable entorno, el 75% de los encuestados considera estar totalmente de acuerdo en que el espacio físico es el adecuado, un 25% considera estar de acuerdo, es decir, los encuestados se sienten cómodos con el espacio donde pasan la mayoría de su tiempo. Según las respuestas obtenidas el promedio en este ítem correspondió a 1.25, es decir, 6 de los participantes se identificaron con totalmente de acuerdo y 2 de acuerdo, según su inclinación en las respuestas del instrumento. La media equivale a un 1, en relación a estar en totalmente de acuerdo con la pregunta planteada, con respecto a la moda su valor es de 1, la respuesta a la pregunta planteada que más prevalece es la de estar totalmente de acuerdo.

## 12. Pienso que el espacio físico donde paso la mayoría del tiempo es adecuado

8 respuestas

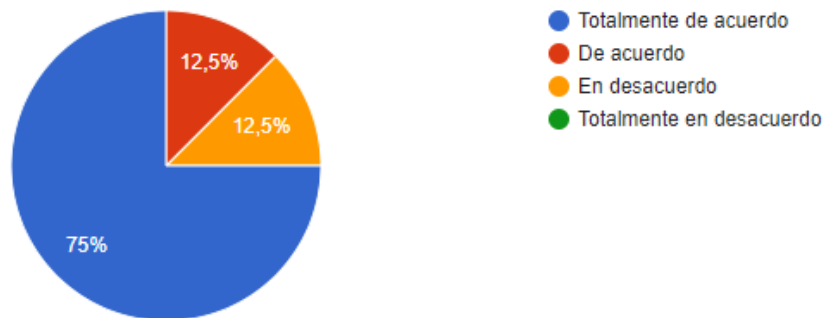


## 13. Siento que a nivel profesional tengo oportunidad de crecimiento.

Para la medición de los factores profesionales, se realiza la pregunta: “Siento que a nivel profesional tengo oportunidad de crecimiento”. 75% de los coordinadores de STT coinciden en estar totalmente de acuerdo, en que a nivel profesional ellos tienen oportunidad de crecimiento, 12,5% consideran estar de acuerdo, el ultimo 12,5% restante, están en desacuerdo, esta población cree que a nivel profesional no tienen oportunidad de crecimiento, lo cual podría causar en esta pequeña población, un sentir de desmotivación y falta de propósito para crecer profesionalmente. El promedio en este ítem correspondió a 1.38, de los participantes 6 se identificaron con totalmente de acuerdo, 1 de acuerdo, y 1 en desacuerdo según su preferencia en las respuesta del instrumento. El valor de la moda es de 1, la respuesta a la pregunta planteada que más predomina es la de estar totalmente de acuerdo. La media equivale a un 1, en relación a estar totalmente de acuerdo con ítem planteado.

### 13. Siento que a nivel profesional tengo oportunidad de crecimiento

8 respuestas

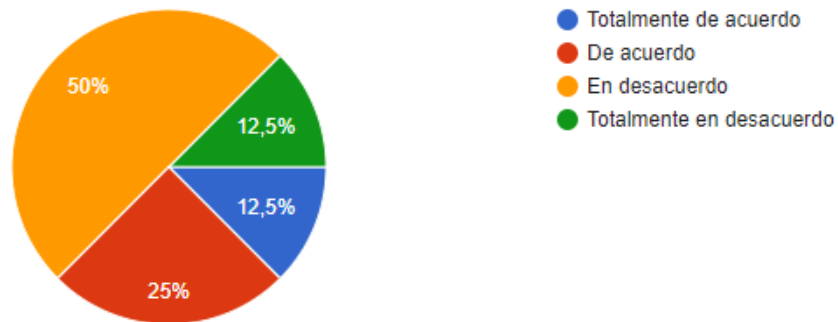


### 14. Suelo sentirme ansioso

Este ítem corresponde a estrés, por lo cual se les consulta a los coordinadores si suelen sentirse ansiosos. La mitad (50%) expresa estar en desacuerdo, es decir ellos no se sienten ansiosos. Un 25% considera que están de acuerdo, ellos sí se sienten ansiosos. 12,5% está totalmente en desacuerdo, ellos para nada se sienten ansiosos, sin embargo, el último 12,5% de los coordinadores dejó claro que ellos están totalmente de acuerdo con el ítem, es decir, si suelen sentirse ansiosos. Sentirse ansioso es natural en los seres humanos, las mismas se suelen experimentarse en situaciones concretas o cuando un sujeto se sienta amenazado. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 2.63, lo cual nos indica que 1 encuestado se identificó con totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo, 4 en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo, con respecto a las opciones de respuestas que se les brindó en el instrumento. El valor de la moda es de 3, la respuesta a la pregunta planteada que más prevalece es la de estar en desacuerdo. La media equivale a un 3, en relación a estar en desacuerdo según el ítem de respuesta planteado.

#### 14. Suelo sentirme ansioso

8 respuestas

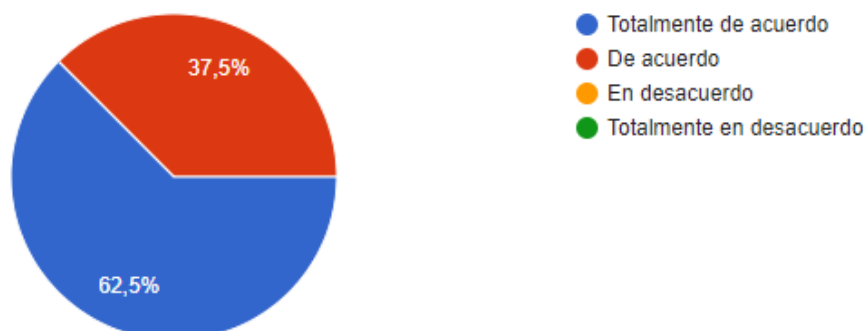


#### 15. Siento motivación en el entorno que me rodea

Para medir el ambiente, se les realizó la siguiente pregunta; “Siento motivación en el entorno que me rodea”, 62,5% de las respuestas de los coordinadores coinciden en estar totalmente de acuerdo y 37,5% se identifica de acuerdo. Es decir, según los resultados arrojados, la población se siente motivada en el entorno que le rodea. En referencia al promedio de respuestas obtenidas en este ítem, el mismo correspondió a 1.38, lo cual indica que 5 de los participantes se identificó con totalmente de acuerdo y los 3 restantes de acuerdo, en relación a las opciones de respuestas que se les brindó en el instrumento. La media equivale a un 1, en relación a estar totalmente de acuerdo según el ítem de respuesta planteado. El valor de la moda es de 1, la respuesta a la pregunta planteada que más prevalece es la de estar en totalmente de acuerdo.

### 15. Siento motivación en el entorno que me rodea

8 respuestas

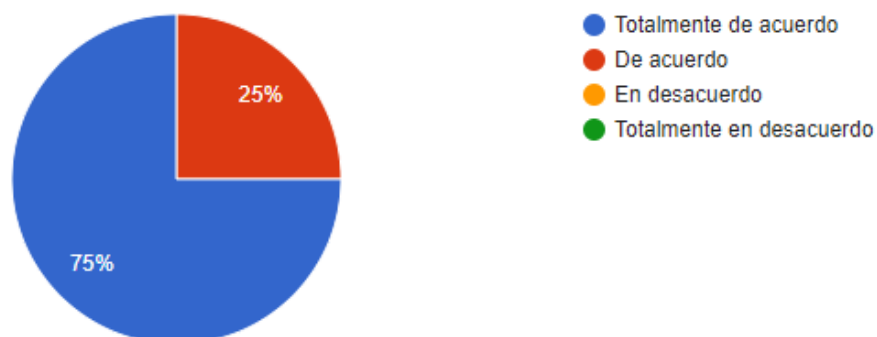


### 16. Se me hace fácil entablar conversaciones con personas desconocidas

Esta pregunta pertenece a la variable relaciones interpersonales, específicamente a la subvariable amigos, por lo tanto, se le consultó a la población en estudio si se les hacía fácil entablar conversaciones con personas desconocidas, 75% estuvo totalmente de acuerdo y 25% de acuerdo. Según los resultados arrojados en el instrumento aplicado los participantes no presentan dificultad a la hora de establecer conversaciones con personas desconocidas, lo cual es muy bueno dado su rol de liderar equipos de trabajo y la habilidad que se requiere para entablar conversaciones de diferente índole con sus subalternos. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 1.25, lo cual indica que la mayoría de los participantes, es decir, 6 de ellos, se identificaron con totalmente de acuerdo y 2 de acuerdo, en relación a las opciones de respuestas que se les brindó en el instrumento. El valor de la moda es de 1, la respuesta a la pregunta planteada que más prevalece es la de estar totalmente de acuerdo. La media equivale también a un 1, en relación a estar totalmente de acuerdo según el ítem de respuesta planteado.

### 16. Se me hace fácil entablar conversaciones con personas desconocidas

8 respuestas

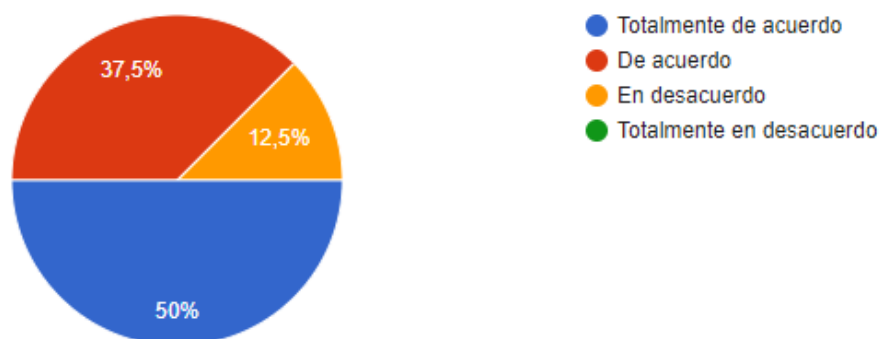


### 17. Me es fácil decirle a un familiar, cuando me molesta un tema específico.

Siempre en la variable de relaciones interpersonales, en este caso en el campo familiar, a la pregunta realizada, 50% de los coordinadores están totalmente de acuerdo en que les es fácil expresarle a un familiar, cuando les molesta un tema específico, un 37,5% está de acuerdo con el enunciado, es decir no tienen dificultad para hacerlo, un 12,5% está en desacuerdo, esta pequeña población sí tiene dificultad para expresar su molestia de un tema específico a algún familiar, lo cual no es sano, dado que reprimir las emociones podría conllevar a un desgaste en el sujeto (físico, mental y emocional). El valor de la moda es de 1, la respuesta a la pregunta planteada que más prevalece es la de estar totalmente de acuerdo. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 1.63, lo cual indica 4 de los participantes, está totalmente de acuerdo, 3 de acuerdo y 1 en desacuerdo, con respecto a las opciones de respuestas que se les brindó en el instrumento. La media equivale a un 1.50, en relación a estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, según el ítem de respuesta planteado.

17. Me es fácil decirle a un familiar, cuando me molesta un tema específico.

8 respuestas

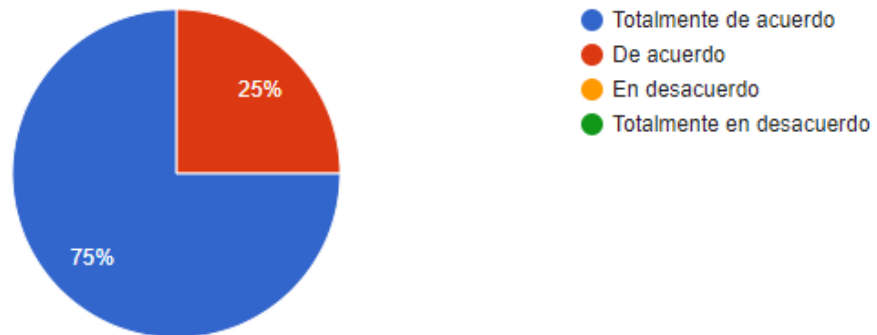


### 18. Acepto con responsabilidad mis errores y no busco culpar a mi pareja.

Este ítem tiene como objetivo medir las relaciones interpersonales, puntualmente el tema de pareja, por lo que se les consultó a los participantes “Acepto con responsabilidad mis errores y no busco culpar a mi pareja”, 75% está totalmente de acuerdo y un 25% está de acuerdo, lo que deja claro que los coordinadores de STT, aceptan con responsabilidad sus errores y no buscan cómo culpar a sus parejas, lo cual es beneficioso, pues deja en evidencia que tienen control sobre su propia vida y en consecuencia con sus parejas. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 1.25, lo cual indica que la mayoría de los participantes, es decir, 6 de ellos, se identificaron con totalmente de acuerdo y 2 de acuerdo, en relación a las opciones de respuestas que se les brindó en el instrumento. La media equivale también a 1, en relación a estar totalmente de acuerdo según el ítem de respuesta planteado, el valor de la moda es también de 1, la respuesta a la pregunta planteada que más predomina es la de estar totalmente de acuerdo.

18. Acepto con responsabilidad mis errores y no busco culpar a mi pareja.

8 respuestas

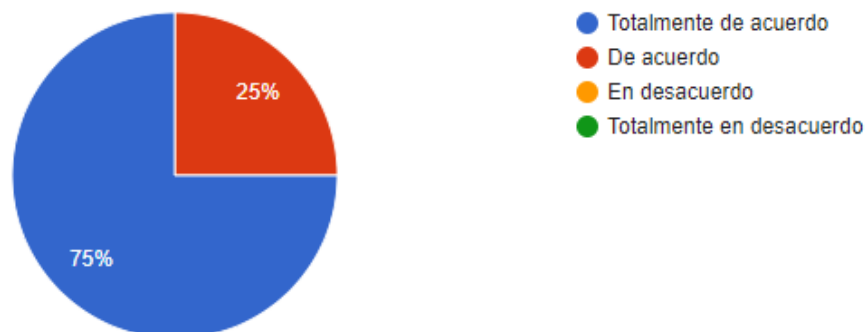


**19. Me es sencillo disculparme con mi compañero, cuando he cometido algún error.**

En el tema laboral, de la variable relaciones interpersonales, con respecto a la pregunta que se les hizo, 75% indicó sentirse totalmente de acuerdo con la consulta y un 25% de acuerdo, es decir, en términos generales a los participantes, según los resultados arrojados, les es sencillo disculparse con sus compañeros, cuando han cometido un error, esta conducta logra que se favorezca un buen entorno entre líder y subalterno, así como relaciones interpersonales más saludables. La media equivale a 1, en relación a estar totalmente de acuerdo según el ítem de respuesta planteado. El valor de la moda es también de 1, la respuesta a la pregunta planteada que más predomina es la de estar totalmente de acuerdo. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 1.25, lo cual indica que la mayoría de los participantes, es decir, 6 de ellos, se identificó con totalmente de acuerdo y 2 de acuerdo, en relación a las opciones de respuestas que se les brindó en el instrumento.

### 19. Me es sencillo, disculparme con mi compañero, cuando he cometido algún error

8 respuestas



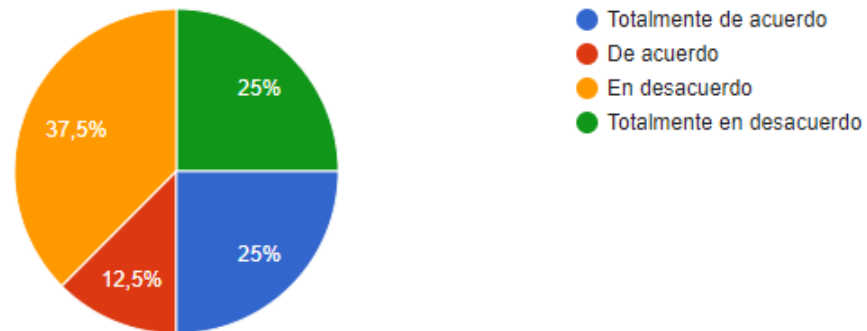
### 20. Participo en algún grupo activo de la comunidad.

Esta es la última pregunta asociada a la variable de relaciones interpersonales y hace hincapié a circunstancias /vecinos, para ello se les consultó: “Participo en algún grupo activo de la comunidad”, según los resultados obtenidos, 37,5% de los participantes está en desacuerdo, es decir, no participan de algún grupo activo de la comunidad, 25% totalmente en desacuerdo, claramente este pequeño grupo no se encuentra activo en grupos comunitarios, 25% totalmente de acuerdo este grupo de participantes sí se encuentra activo en algún grupo de su comunidad y 12,5% de acuerdo, es decir, pertenecen a algún grupo. La importancia de pertenecer a un grupo activo en función a las relaciones interpersonales es la socialización que se da con otros individuos, ser capaces de relacionarse con otras personas y formar relaciones estrechas en diferentes ambientes que no sea solo familiar, laboral o de amistad. Una parte significativa de los encuestados está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con respecto a participar o pertenecer a un grupo de su comunidad. Por lo cual los resultados dejan en evidencia que la parte de socializar con otros que no pertenecen a sus diferentes núcleos (familiar, laboral, amigos), no es su mayor fortaleza. El promedio de

respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 2.63, lo cual indica que 2 de los participantes se identificó con estar totalmente de acuerdo en relación a las opciones de respuestas que se les brindó en el instrumento, 1 de ellos de acuerdo, 3 en desacuerdo y el último restante totalmente en desacuerdo. La media equivale a 3, en relación a estar en desacuerdo según el ítem de respuesta planteado, el valor de la moda es también de 3, la respuesta a la pregunta planteada que más predomina es la de estar en desacuerdo.

#### 20. Participo en algún grupo activo de la comunidad.

8 respuestas



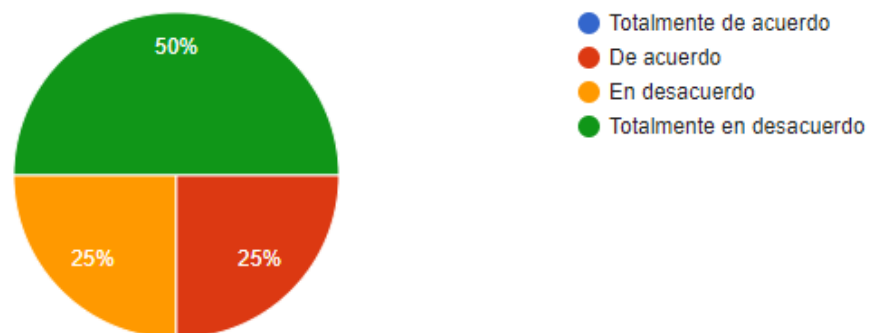
#### 21. Me siento molesto con regularidad.

Este ítem corresponde a la variable de estado de ánimo, específicamente a la subvariable malestar, es por ello que se les consultó al grupo de estudio: “Me siento molesto con regularidad”, de las respuestas obtenidas 50% de los participantes dice estar totalmente en desacuerdo, es decir ellos no se sienten molestos con regularidad, un 25% está en desacuerdo, por lo tanto, tampoco se sienten molestos con regularidad y el otro 25% indicó estar de acuerdo, por lo tanto, este grupo sí se siente molesto con regularidad. Lo que sentimos está relacionado con las emociones, por lo tanto, sentirse molesto con regularidad

podría en este pequeño grupo de coordinadores, estar condicionando su día a día, y por lo tanto, influir en la manera en la que responden a los retos que van encontrando, en sus relaciones, en la forma en la que ven el mundo y evidentemente en su estado de ánimo. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem correspondió a 3.25, lo cual indica que 2 de los participantes se identificó con estar de acuerdo, 2 de ellos en desacuerdo y los 4 restantes totalmente en desacuerdo en relación a las opciones de respuestas que se les brindó en el instrumento. La media equivale a 3.50, inclinándose a estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo según el ítem de respuesta planteado El valor de la moda es 4 la respuesta a la pregunta planteada que más predomina es la de estar totalmente en desacuerdo.

#### 21. Me siento molesto con regularidad

8 respuestas



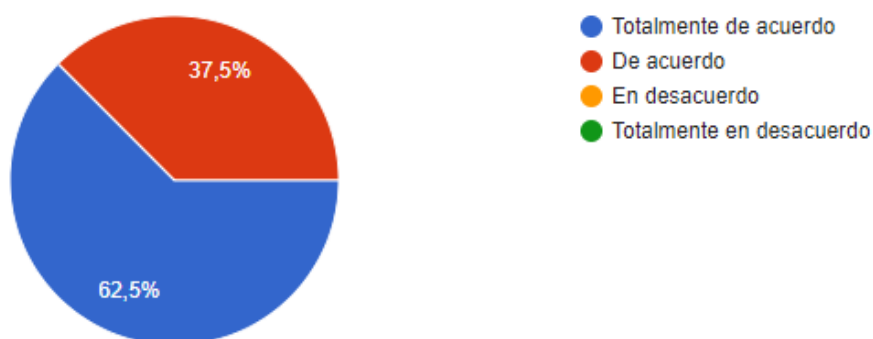
#### 22. Me siento esperanzado de cara al futuro

Para medir la subvariable esperanza/desesperanza, se les planteó a los participantes, la siguiente pregunta: “Me siento esperanzado de cara al futuro”, de las respuestas que se obtuvieron en el instrumento, un 62,5% seleccionó estar totalmente de acuerdo y el 37,5% restante está de acuerdo con la pregunta planteada, lo que indica que el grupo en estudio, en

términos generales se siente esperanzado con su futuro, lo cual es muy bueno porque les permite ponerse en acción de cara al futuro. Según los resultados arrojados, el promedio de respuesta fue de 1.38, lo que significa que la mayoría de los consultados, es decir, 6 de ellos, está totalmente de acuerdo y los 3 restantes de acuerdo, con respecto a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor de la moda es de 1, la respuesta que más prevalece es la opción de estar totalmente de acuerdo y la media según los resultados arrojados es también de 1 haciendo referencia a estar totalmente de acuerdo, según las opciones de respuesta que se les brindó.

## 22. Me siento esperanzado de cara al futuro

8 respuestas



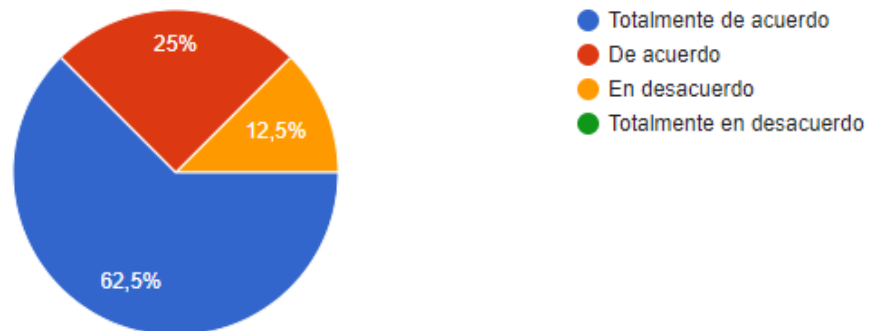
## 23. Es importante para mí expresar mis sentimientos en diferentes contextos (hablando, escribiendo, dibujando), etc.

Este ítem, tiene como objetivo medir en la variable de estado de ánimo, la subvariable de sentimientos. Las respuestas obtenidas a la interrogación: “Es importante para mí expresar mis sentimientos en diferentes contextos (hablando, escribiendo, dibujando), etc.”, más de la mitad (62,5%), dejó claro que está totalmente de acuerdo y un 25% indicó estar de acuerdo,

es decir, para estos grupos es importante expresar sus sentimientos en diferentes contextos. El 12,5% restante de los consultados indicó estar en desacuerdo, para ellos no es importante expresar sus sentimientos, lo cual no es recomendable dado que expresar los sentimientos facilita liberarse y desahogarse de lo que le aqueja, por lo tanto, es necesario y saludable. El promedio de respuesta fue de 1.50, lo que significa que 5 de los encuestados está totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo y 1 en desacuerdo, con respecto a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor de la media es de 1, la respuesta que más prevalece es la opción de estar totalmente de acuerdo y la moda según los resultados arrojados es también de 1 haciendo referencia a estar totalmente de acuerdo, según las opciones de respuesta que se les brindó.

23. Es importante para mí expresar mis sentimientos en diferentes contextos (hablando, escribiendo, dibujando), etc.

8 respuestas



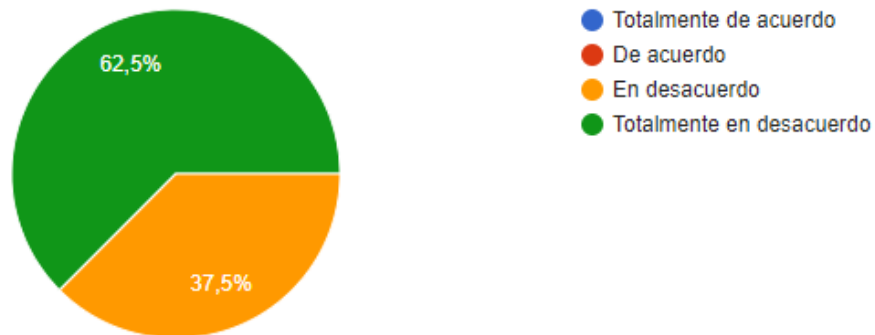
**24. Me siento afectado anímicamente dependiendo de la estación climática.**

En la variable de estado de ánimo, en concreto la subvariable tiempo, se les consultó a: “Se siente afectado anímicamente dependiendo de la estación climática”, de las respuestas arrojadas 62,5% indicó estar en total desacuerdo y un 37,5% en desacuerdo, según los

resultados, los participantes, no se sienten afectados anímicamente dependiendo de la estación climática. El promedio de respuesta fue de 3.63, lo que significa que 5 de los encuestados está totalmente en desacuerdo y los 3 restantes en desacuerdo, con respecto a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la moda es de 4, la respuesta que más prevalece es la opción de estar totalmente en desacuerdo y la media según los resultados arrojados es también de 4 haciendo referencia a estar totalmente en desacuerdo, según las opciones de respuesta que se les brindó.

#### 24. Me siento afectado anímicamente dependiendo de la estación climática

8 respuestas



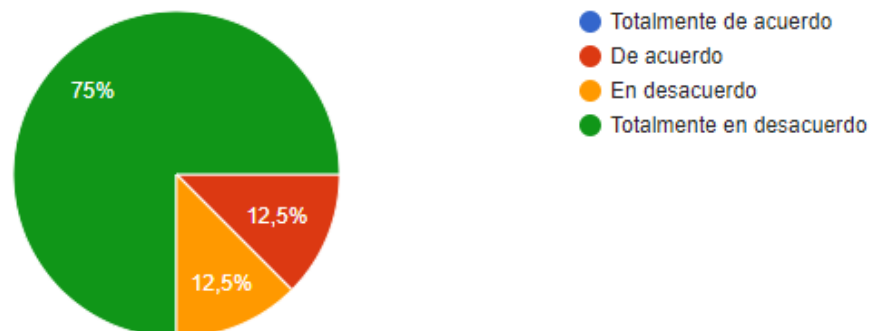
#### 25. **No me siento identificado con lo que hago actualmente, pero ni modo, tengo que hacerlo.**

El último ítem de la variable estado de ánimo corresponde a la motivación, para lo cual se les preguntó: “No me siento identificado con lo que hago actualmente, pero ni modo tengo que hacerlo”, 75% de los coordinadores indicó estar totalmente en desacuerdo, es decir ellos sí se sienten identificados con lo que hacen actualmente, un 12,5% de los encuestados considera estar en desacuerdo con el enunciado, ellos también se sienten identificados con lo

que realizan en su actualidad y el ultimo 12,5% está de acuerdo, por lo tanto, señala que no se siente identificado con lo que hace, lo hace porque tiene que hacerlo. Este pequeño grupo deja claramente en evidencia su desmotivación. Teniendo en cuenta que los coordinadores de STT tienen personal a cargo, esto podría convertirse en algo negativo, primero porque le afecta directamente y cuando un sujeto se siente desmotivado, se le dificulta dar lo mejor de sí mismo y segundo, con su actitud puede afectar a quienes están a su alrededor. El promedio de respuesta obtenido fue de 3.63, lo que significa que la mayoría de los participantes, es decir 6 de los encuestados está totalmente en desacuerdo, 2 de ellos en desacuerdo y 1 de acuerdo, con respecto a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor de la media es de 4, la respuesta que más prevalece es la opción de estar totalmente en desacuerdo y el valor de la moda según los resultados arrojados es también de 4, haciendo referencia a estar totalmente en desacuerdo, según las opciones de respuesta que se les brindó.

25. No me siento identificado con lo que hago actualmente, pero ni modo tengo que hacerlo

8 respuestas



## **Encuesta**

La encuesta aplicada a los 8 coordinadores de la Empresa STT, filial Costa Rica, consta de 26 ítem, con 3 diferentes opciones de respuesta. El instrumento se limitó a seleccionar una única respuesta, con el objetivo de que la persona en estudio seleccionara con la que más se identificaba.

### **1. ¿Considera que se le hace fácil comunicar sus ideas y necesidades a los demás?**

Para indagar la variable de habilidades sociales, específicamente la subvariable de comunicación, se planteó la siguiente pregunta: “¿Considera que se le hace fácil comunicar sus ideas y necesidades a los demás?” de las respuestas obtenidas el 62,5%, consideró que algunas veces sí y otras no, por lo que está claro que depende de la situación y/o el momento les es más fácil comunicarse, el 37,5% restante indicó que sí, porque son muy ágiles comunicándose, lo que favorece una conexión con sus interlocutores. El promedio de respuesta obtenido fue de 1.75, lo que significa que la mayoría de los participantes, es decir, 5 de los encuestados considera que: algunas veces sí y otras no, los 3 restantes están de acuerdo con el enunciado: Sí, porque soy muy ágil comunicándome, con respecto a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor de la media es de 1, la respuesta que más prevalece es la opción de algunas veces si y otras no, y el valor de la moda según los resultados arrojados es también de 1 haciendo referencia a algunas veces si y otras no, según las opciones de respuesta que se les brindó.

1. Considera que se le hace fácil comunicar sus ideas y necesidades a los demás?

8 respuestas



## 2. ¿Piensa en lo que le responderá a su interlocutor, mientras este aún le está hablando?

Con el objetivo de medir la escucha activa de los coordinadores de STT, se les consultó si piensan en lo que les responderán a sus interlocutores, mientras estos aún le están hablando. El 75% respondió que sí, les gusta planear la respuesta que darán. Según los resultados arrojados, queda plasmado que su escucha activa no es tan favorable, dado que no prestan toda la atención a su interlocutor, pues están planeando en su mente qué respuesta darán, lo cual puede distraerlos y provocar que se desconecten de la conversación, desfavoreciendo una buena relación con su interlocutor. El 25% restante indicó que suele solo prestar atención a lo que el interlocutor le está expresando, siendo muy bueno que solo se centren en prestar atención, pues al estar enfocado en una escucha activa genera confianza en el interlocutor y favorece que este se sienta valorado y respetado. El promedio de respuesta obtenido fue de 1.25, lo que significa que la mayoría de los participantes, es decir, 6 de los encuestados considera que: Sí, me gusta planear la respuesta que daré, los 2 restantes están de acuerdo con el enunciado: Suelo solo prestar atención a lo que el interlocutor me está expresando, en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la media es de 1, dado que la respuesta que más prevalece es la opción de: Sí, me gusta planear la respuesta que daré y la moda según los resultados arrojados es también de 1

haciendo referencia a: Sí, me gusta planear la respuesta que daré, según las opciones de respuesta que se les brindó.

2. ¿Piensa en lo que le responderá a su interlocutor, mientras este aún le está hablando?

8 respuestas

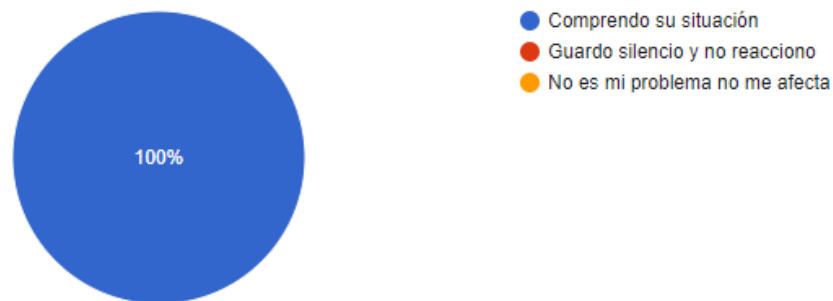


### 3. ¿Cómo es su reacción cuando alguien le expresa una situación personal?

En empatía, se les planteó a los encuestados: “¿Cómo es su reacción cuando alguien le expresa una situación personal?”, el 100% de la población coincide en que comprenden la situación. Queda claro según los resultados arrojados, que los participantes son capaces de conectar con los demás, lo cual favorece las relaciones interpersonales, siendo muy positivo el lograr comprender a los demás sin prejuicios. Según los resultados arrojados el promedio de respuesta obtenido fue de 1, lo que significa que todos los encuestados, es decir los 8 participantes, coinciden con: “Comprendo su situación”. en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la media y de la moda fue de 1, dado que la respuesta de todos los participantes fue; “Comprendo su situación”, según las opciones de respuesta que se les brindó.

### 3. ¿Cómo es su reacción cuando alguien le expresa una situación personal?

8 respuestas

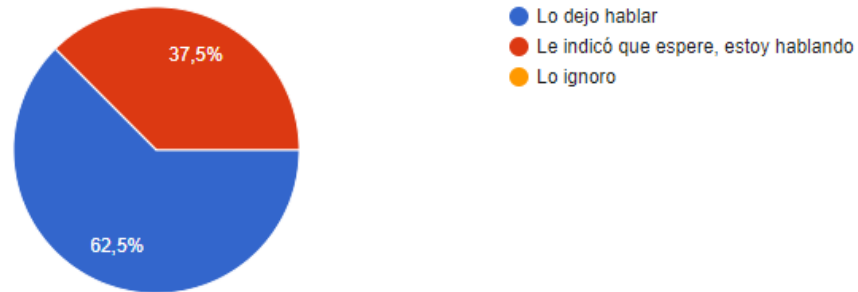


### 4. ¿Si una persona lo interrumpe en medio de una importante conversación, su reacción es?

En referencia a la habilidad social de la asertividad, se le consultó a la población en estudio, cuál era su reacción, si una persona los interrumpía de una importante conversación. 62,5% de los encuestados considera que lo dejan hablar, es decir, estos coordinadores son capaces de gestionar los conflictos de forma constructiva, no se toman a modo personal los mensajes negativos de los demás. El restante 37,5% coincide que le indica a la persona que lo interrumpe que espere, que él se encuentra hablando. Parte de la asertividad es saber decir no, expresar cuando está en desacuerdo, manteniendo una conducta respetuosa hacia las demás personas. A nivel general con respecto a la asertividad los coordinadores de STT, dejan reflejado que son asertivos. El promedio de respuesta obtenido fue de 1.38, lo que significa que 5 de los participantes, coinciden con: “lo dejo hablar” y los 3 restantes “le indico que espere, estoy hablando” en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la media y de la moda fue de 1, dado que la mayoría de los participantes concordó con la respuesta de “le indicó que espere, estoy hablando”, según las opciones de respuesta que se les brindó.

4. ¿Si una persona lo interrumpe en medio de una importante conversación, su reacción es?

8 respuestas



#### **5. Considera que es sencillo para usted coordinar con otros para sacar adelante una tarea?**

El trabajo en equipo fue medido bajo la interrogante: “¿Considera que es sencillo para usted coordinar con otros para sacar adelante una tarea?”. El 100% del grupo de estudio está totalmente de acuerdo en que les es sencillo coordinar con otros para sacar adelante una tarea. Por lo tanto, dado los resultados, queda plasmado que el trabajo en equipo en los participantes es adecuado, lo cual favorece el sentido de lealtad y seguridad que satisface las necesidades individuales y grupales de los integrantes. Según los resultados arrojados el promedio de respuesta obtenido fue de 1, lo que significa que todos los encuestados, es decir los 8 participantes, coinciden con: “Sí, me es fácil”. en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la media y de la moda fue de 1, dado que la respuesta de todos los participantes fue; “Sí, me es fácil”, según las opciones de respuesta que se les brindó.

5. Considera que es sencillo para usted coordinar con otros para sacar adelante una tarea?

8 respuestas

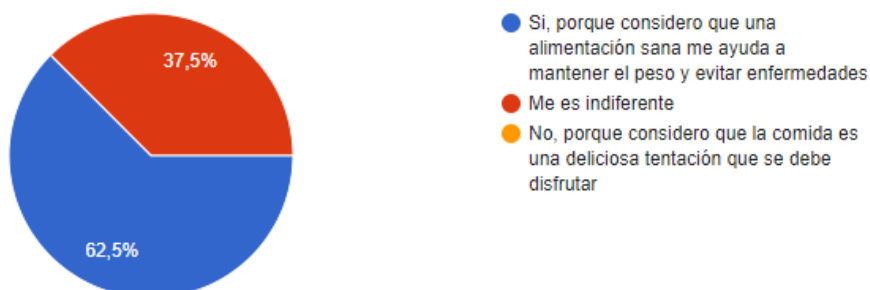


## 6. ¿Para usted es importante cuidar lo que come?

¿Para usted es importante cuidar lo que come? Este ítem pertenece a la variable de bienestar emocional y a la subvariable salud/alimentación. Las respuestas obtenidas fueron un 62,5% indicó que sí, porque consideran que una alimentación sana les ayuda a mantener el peso y evitar enfermedades, lo cual es totalmente cierto. Un 37,5% indicó que le es indiferente, preocupante la respuesta obtenida, pues si no cuidan lo que comen a futuro su salud podría verse comprometida. El promedio de respuesta obtenido fue de 1.38, lo que significa que 5 de los participantes, coinciden con: “Sí, porque considero que una alimentación sana, me ayuda a mantener el peso y evitar enfermedades” y los 3 restantes “Me es indiferente” en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la media y de la moda fue de 1, dado que la mayoría de los participantes concordó con la respuesta de “Sí, porque considero que una alimentación sana me ayuda a mantener el peso y evitar enfermedades”, según las opciones de respuesta que se les brindó.

## 6. Para usted es importante cuidar lo que come?

8 respuestas

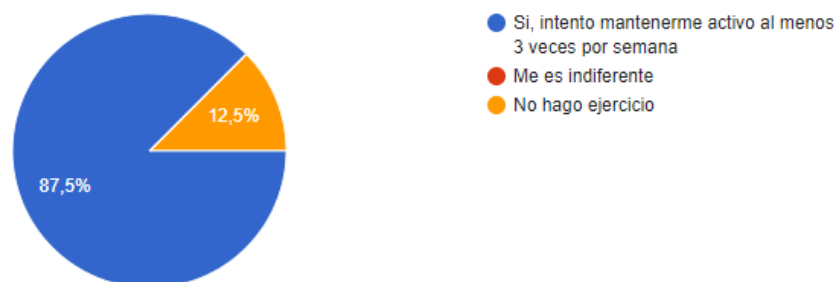


## 7. ¿Intenta hacer ejercicio de manera regular?

Continuando en bienestar emocional, específicamente en actividad física, 87,5% los encuestados, respondió que intenta mantenerse activo al menos 3 veces por semana, lo cual es beneficioso, pues no solo les permite mantener el peso, sino que además mejora el estado de ánimo y reduce el riesgo de padecer enfermedades futuras. Un 12,5% mencionó que no hace ejercicios, dato preocupante dado que la inactividad física podría desencadenar impactos negativos en los seres humanos. El promedio de respuesta obtenido fue de 1.25, lo que significa que la mayoría de los participantes, es decir 7 de ellos, coinciden con: “Sí, intento mantenerme activo al menos 3 veces por semana” y el 1 restante indicó que “No hago ejercicio” en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la media y de la moda fue de 1, dado que la mayoría de los participantes concordó con la respuesta de “Sí, intento mantenerme activo al menos 3 veces por semana”, según las opciones de respuesta que se les brindó.

## 7. Intenta hacer ejercicio de manera regular

8 respuestas



## 8. ¿Se considera satisfecho con su vida?

Para medir la satisfacción general de los coordinadores, se les consultó si ellos se consideran satisfechos con su vida. El 100% respondió que sí, se sienten felices en su día a día sin importar las circunstancias. Este resultado es muy positivo, ya que las personas que se consideran satisfechas con su vida tienden a gestionar asertivamente, la felicidad en términos generales brinda bienestar, gozo y paz a quienes la poseen. El promedio de respuesta obtenido fue de 1, lo que significa que todos los encuestados, es decir los 8 participantes, coinciden con: “Sí, me siento feliz en mi día a día sin importar las circunstancias”. en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la media y de la moda fue de 1, dado que la respuesta de todos los participantes fue; “Sí, me siento feliz en mi día a día sin importar las circunstancias”, según las opciones de respuesta que se les brindó.

### 8. Se considera satisfecho con su vida?

8 respuestas

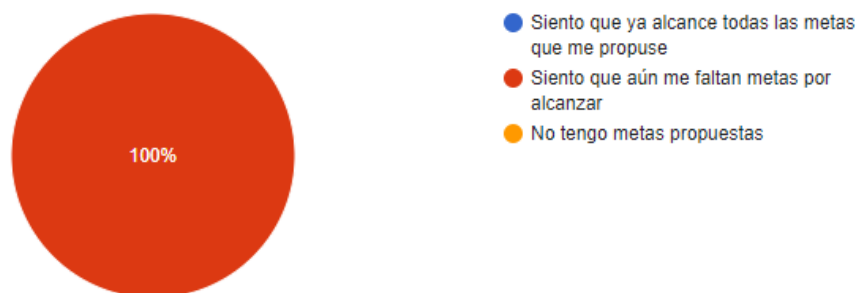


### 9. ¿Siente que aún le faltan metas por alcanzar en su vida personal?

Esta pregunta tiene como objetivo medir en la variable de bienestar emocional, lo referente a lo subvariable personal. El 100% de los encuestados concuerdan en que sienten que aún les faltan metas por alcanzar, lo cual es positivo, ya que al tener todos claros que aún les faltan metas por alcanzar, le da la oportunidad de establecerlas, proporcionándoles enfoque, pues las metas facilitan medir el progreso, mejorar la productividad y refuerza la autoestima y el compromiso consigo mismo. Según los resultados arrojados el promedio de respuesta obtenido fue de 1, lo que significa que todos los encuestados, es decir los 8 participantes, coinciden con: “Siento que aún me faltan metas por alcanzar”, en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la moda y la media fue de 1, dado que la respuesta de todos los participantes fue; “Siento que aún me faltan metas por alcanzar”, según las opciones de respuesta que se les brindó.

### 9. Siente que aún le faltan metas por alcanzar en su vida personal?

8 respuestas

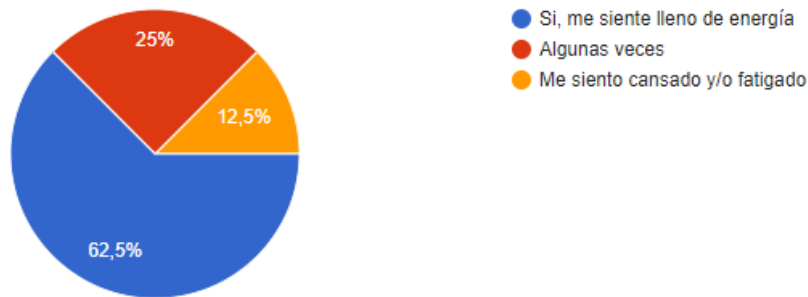


### 10. ¿Se siente con energía la mayor parte del día?

Para medir el cansancio mental se les consultó: “¿Se siente con energía la mayor parte del día?”. De los encuestados 62,5% indicaron que sí, se sentían llenos de energía la mayor parte del día, por lo cual estos sujetos según los resultados arrojados no presentan cansancio mental. Un 25% respondió que algunas veces. Y un 12,5% indicó que se sentía la mayor parte del día cansado y/o fatigado. La sensación de cansancio mental está íntimamente relacionada con la falta de energía. El exceso de trabajo, pocas horas de sueño, poca actividad física, el tener muchas tareas pendientes que hacer durante el día, provoca que muchas personas experimenten cansancio mental y/o físico. El promedio de respuesta obtenido fue de 1.50, lo que significa que 5 de los participantes, coinciden con: “Sí, me siento lleno de energía”, 2 participantes indicaron “Algunas veces” y el 1 restante indicó que “Me siento cansado y/o fatigado” en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la moda y la media fue de 1, dado que la mayoría de los participantes concordó con la respuesta de “Sí, me siento lleno de energía”, según las opciones de respuesta que se les brindó.

10. Se siente con energía la mayor parte del día?

8 respuestas

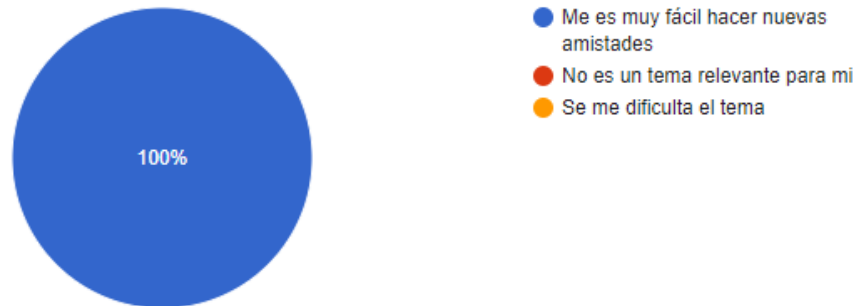


**11. ¿Suele hacer amistades en los lugares donde se desenvuelve (estudio, trabajo, comunidad)?**

Los factores sociales de la variable de entorno se midieron bajo la interrogante: “¿Suele hacer amistades en los lugares donde se desenvuelve (estudio, trabajo, comunidad)? Todos los consultados concuerdan al 100% que les es muy fácil hacer nuevas amistades. Este resultado es muy positivo dado que a los participantes, les es sencillo forjar nuevas amistades. Tener amistades enriquece la vida, da mayor bienestar, aumenta la sensación de que forma parte de un grupo y por ende mejora la confianza en sí mismo y su autoestima. Según los resultados arrojados el promedio de respuesta obtenido fue de 1, lo que significa que todos los encuestados, es decir los 8 participantes, coinciden con: “Me es muy fácil hacer nuevas amistades”, en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la moda y la media fue de 1, dado que la respuesta de todos los participantes fue; “Me es muy fácil hacer nuevas amistades”, según las opciones de respuesta que se les brindó.

11. Suele hacer amistades en los lugares donde se desenvuelve (estudio, trabajo, comunidad)

8 respuestas

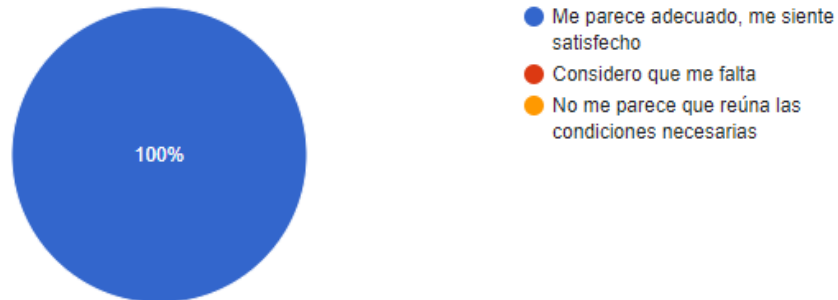


**12. ¿El entorno donde pasa la mayoría del tiempo le parece apropiado para su calidad de vida?**

Para medir la infraestructura o espacio físico. Se les preguntó: “¿El entorno donde pasa la mayoría del tiempo le parece apropiado para su calidad de vida?”. Los coordinadores concuerdan al 100% en que les parece adecuado y se sienten satisfechos. Este resultado deja claro la satisfacción de los coordinadores con la infraestructura o espacio físico donde pasa la mayoría del tiempo. El promedio de respuesta obtenido, según los resultados del instrumento aplicado fue de 1, lo que significa que todos los encuestados, coinciden con: “Me parece adecuado, me siento satisfecho”, en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en media y de la moda también fue de 1, dado que la respuesta de todos los participantes fue; “Me parece adecuado, me siento satisfecho”, según las opciones de respuesta que se les brindó.

12. El entorno donde pasa la mayoría del tiempo le parece apropiado para su calidad de vida?

8 respuestas

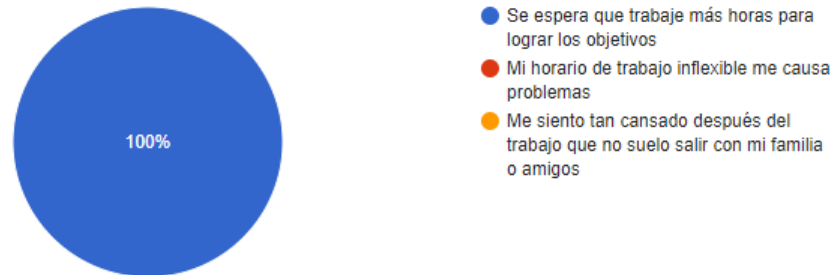


### 13. ¿Con cuál de las siguientes afirmaciones se siente más identificado?

La pregunta que se les planteó a los encuestados para medir los factores profesionales fue: “¿Con cuál de las siguientes afirmaciones se siente más identificado? El 100% de los coordinadores concuerdan en que se espera que trabajen más horas para lograr los objetivos. El resultado arrojado por el instrumento aplicado no es favorable para los participantes, dado que el exceso de trabajo puede traer consecuencias negativas en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelven los coordinadores, pudiendo provocar a futuro enfermedades físicas y cognitivas, derivadas del exceso de este. Según los resultados arrojados, por el instrumento aplicado, el promedio de respuesta obtenido fue de 1, lo que significa que todos los participantes, es decir los 8 encuestados, coinciden con: “Se espera que trabaje más horas para lograr los objetivos”, en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la moda y la media también fue de 1, dado que la respuesta de todos los participantes fue: “Se espera que trabaje más horas para lograr los objetivos”, según las opciones de respuesta que se les brindó.

13. Con cuál de las siguientes afirmaciones se siente más identificado?

8 respuestas



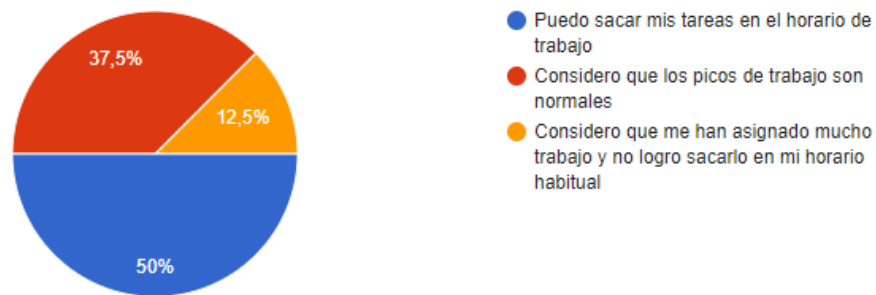
#### 14. De las siguientes afirmaciones seleccione 1 con la que más se identifica

Para medir la subvariable de estrés se formularon 2 preguntas: La primera fue darles varias afirmaciones y que los encuestados seleccionaran con la que se sentían más identificados. Los resultados arrojados fueron los siguientes: la mitad de los participantes, es decir, el 50% considera que puede sacar sus tareas en el horario de trabajo, lo cual es positivo, pues los encuestados tienen claro su productividad, esto les facilita conciliar y planificar su vida familiar con el desempeño profesional y no les genera mayor estrés. El 37,5%, considera que los picos de trabajo son normales, lo cual es cierto, los picos de trabajo son normales siempre y cuando no se mantengan en el tiempo. Y un 12,5% consideró que le han asignado mucho trabajo y no logra sacarlo en su horario habitual, siendo este resultado perjudicial, pues favorece que se incremente el estrés dado la impotencia que puede generarles la carga de trabajo y no lograr sacarla a tiempo. El promedio de respuesta obtenido fue de 1.63, lo que significa que 4 de los participantes, coinciden con: “Puedo sacar mis tareas en el horario de trabajo”, 3 participantes indicaron “Considero que los picos de trabajo son normales” y el 1 restante indicó que “Considero que me han asignado mucho trabajo y no logro sacarlo en

mi horario habitual” en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la moda fue de 1, dado que la mayoría de los participantes concordó con la respuesta de “Puedo sacar mis tareas en el horario de trabajo”, según las opciones de respuesta que se les brindó. Y la media fue de 1.50, dado que el rango de respuesta se encuentra entre “Puedo sacar mis tareas en el horario de trabajo” y “Considero que los picos de trabajo son normales”, según las respuestas que se les brindó.

#### 14. De las siguientes afirmaciones selecciones 1 con la que más se identifica

8 respuestas



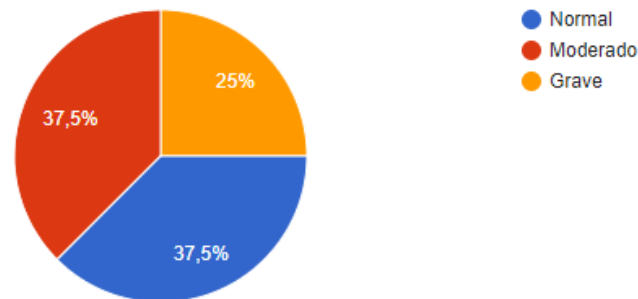
#### 15. ¿Cómo calificaría el nivel de stress en su trabajo?

La segunda pregunta formulada que también tenía como objetivo medir el estrés fue: “¿Cómo calificaría el nivel de stress en su trabajo?”. Las respuestas arrojadas fueron un 37,5% de la población en estudio, considera el nivel de stress de su trabajo normal. Otro 37,5% lo considera el nivel de stress en su trabajo moderado y un 25% considera el nivel de stress en su trabajo como grave. Este resultado no favorece a los participantes, dado que las consecuencias del stress en el trabajo reducen la productividad, genera problemas de salud, pudiendo favorecer un descenso en la calidad de vida e incluso generar problemas familiares, pudiendo afectar el desempeño de los participantes en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve. El promedio de respuesta obtenido fue de 1.88, lo que significa que 3 de los

participantes, coinciden con: “Normal”, otros 3 indicaron “Moderado” y los 2 restantes coinciden con “Grave” en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la moda fue de 1, dado que los datos de respuesta que más frecuencia tienen son “Normal” y “Moderado”. Y la media fue de 2, dado que el rango de respuesta se encuentra entre “Normal” y “Moderado”, según las respuestas que se les brindó.

#### 15. Cómo calificaría el nivel de stress en su trabajo?

8 respuestas



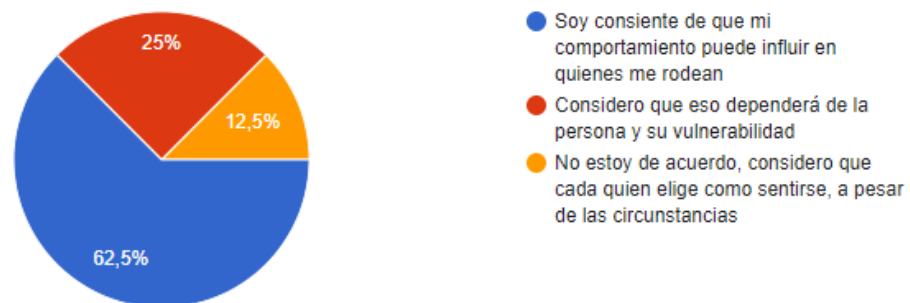
#### 16. ¿Es consciente de que las conductas propias pueden afectar a los demás?

Continuando con la última variable de entorno, en la subvariable de ambiente. Se le consultó a la población en estudio: “¿Es consciente de que las conductas propias pueden afectar a los demás?” La mayoría de los encuestados, es decir un 62,5% considera que es consciente de que su comportamiento puede influir en quienes le rodean, su actuar con los demás podría generar cierta empatía para relacionarse con los demás, cabe resaltar en ítem anteriores se presentó carencia en el área de la comunicación y asertividad, generando incongruencia en los resultados. Un 25%, consideró que eso dependerá de la persona y su vulnerabilidad, una persona muy vulnerable podría dejarse influir por los demás, siendo

consciente en este grupo de coordinadores que aunque tienen claro que pueden influir, delegan la responsabilidad total en los otros. Por último, el 12,5% restante no estuvo de acuerdo, ya que consideran que cada uno elige cómo sentirse, a pesar de las circunstancias, es decir, no asumen responsabilidad del cómo, su actuar influye en los demás. Según los resultados arrojados el promedio de respuesta obtenido fue de 1.50, lo que significa que 5 de los participantes, coinciden con: “Soy consciente de que mi comportamiento puede influir en quienes me rodean”, otros 2 indicaron “Considero que eso dependerá de la persona y su vulnerabilidad” y el 1 restante coincide con “No estoy de acuerdo, considero que cada quien elige como sentirse, a pesar de las circunstancias” en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la mediana y la moda fue de 1, dado que la mayoría de los participantes coincidieron con “Soy consciente de que mi comportamiento puede influir en quienes me rodean”, según las opciones de respuesta que se les ofreció.

#### 16. Es consiente de que las conductas propias pueden afectar a los demás?

8 respuestas



#### 17. Cuando un amigo está atravesando un momento difícil y necesita su compañía

En la subvariable de amigos de la variable de relaciones interpersonales, a la interrogante planteada, el 87,5% de los encuestados coinciden que cuando un amigo esté

atravesando un momento difícil y necesitan su compañía, ellos le indicarían que en cuanto salgan del trabajo se verán. El 12,5% convergen en que dejarían lo que están haciendo y se van con su amigo. La amistad es primordial en la vida, es una de las relaciones afectivas más significativas que el ser humano puede tener, dado los resultados obtenidos con esta pregunta queda claro que para los coordinadores de STT la amistad es un rol importante en sus vidas. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem fue de 1.88, lo que significa que la mayoría de los participantes, es decir 7 de ellos, concuerdan con: “Le digo que en cuanto salgo del trabajo, nos vemos”, y el 1 restante coincide con “Dejo lo que estoy haciendo y me voy con él”, en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la mediana y la moda fue de 2, dado que la mayoría de los participantes coincidieron con la opción de respuesta; “Le digo que en cuanto salgo del trabajo”.

#### 17. Cuando un amigo está atravesando un momento difícil y necesita su compañía

8 respuestas



#### 18. Expresar su sentir a un familiar de forma adecuada cuando no le agrada algo, significa:

La respuesta obtenida para la subvariable familiar fue en su totalidad del 100%, lo que refleja que, para todos los participantes, expresar su sentir a un familiar de forma adecuada, cuando no le agrada algo, significa; decirlo, teniendo cuidado con las palabras que

utilizaran, con este resultado queda plasmado que para los encuestados, expresar su sentir de una forma adecuada, crea buenas relaciones interpersonales con sus familiares. El promedio de respuesta obtenido en este ítem fue de 1, lo que significa que todos los participantes, es decir, los 8 encuestados, coinciden con: “Decirle, teniendo cuidado con las palabras que utilizaré”, en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la moda y la media también fue de 1, dado que la respuesta de todos los participantes fue: “Decirle, teniendo cuidado con las palabras que utilizaré”, según las opciones de respuesta que se les facilitó.

18. Expresar su sentir a un familiar de forma adecuada cuando no le agrada algo, significa?

8 respuestas



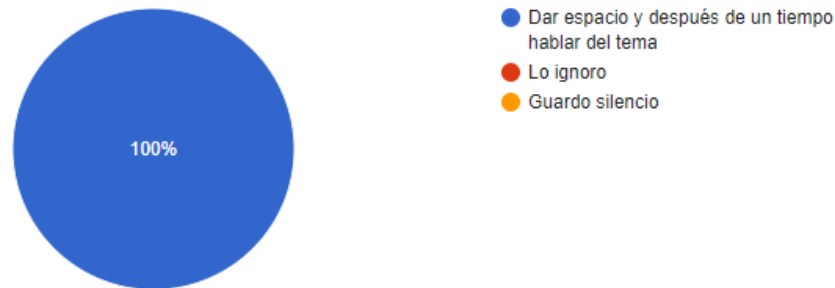
### 19. Frente a un conflicto de pareja, su reacción es?

En la subvariable de pareja, según los resultados, todos los sujetos en estudio (100%), considera que frente a un conflicto de pareja, su reacción es dar espacio y después de un tiempo hablar del tema. El promedio de respuesta obtenido en este ítem fue de 1, lo que significa que los 8 encuestados, coinciden con: “Dar espacio y después de un tiempo hablar del tema”, en relación a las opciones de respuesta que se les facilitó a los participantes. El

valor de la media y de la moda fue de 1, dado que la respuesta de todos los participantes fue; “Dar espacio y después de un tiempo hablar del tema”, según las opciones de respuesta que se les brindó.

19. Frente a un conflicto de pareja, su reacción es?

8 respuestas

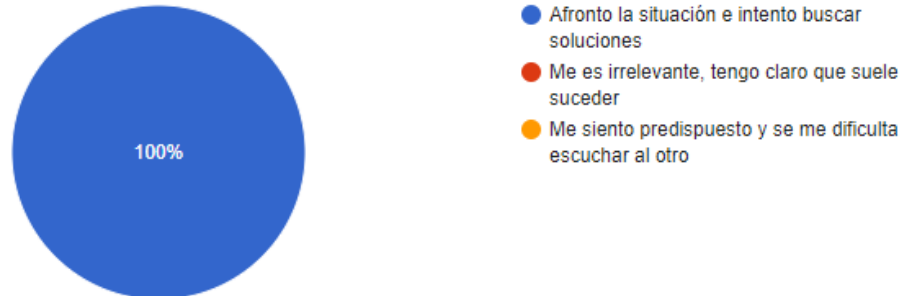


## 20. Cuando tiene una diferencia de opinión con otro compañero de trabajo, ¿cómo lo maneja?

Para medir la subvariable laboral, se le preguntó a la población en estudio: “Cuando tiene una diferencia de opinión con otro compañero de trabajo, ¿cómo lo maneja?”. El 100% coincide con la respuesta de afrontar la situación e intentar buscar soluciones. Respuesta positiva dado el rol de los encuestados de frente a liderar personal, es importante mantener buenas relaciones interpersonales con sus subalternos, generando espacios para revisar las diferencias de opinión y buscar soluciones en beneficio de todos. El promedio de respuesta obtenido en este ítem fue de 1, lo que significa que todos los participantes, coinciden con: “Afronto la situación e intento buscar soluciones”, en relación a las opciones de respuesta que se les brindó a los participantes. La media y la moda obtuvieron un valor de 1, dado que la respuesta de todos los participantes fue; “Afronto la situación e intento buscar soluciones”, según las opciones de respuesta facilitadas a través del instrumento a los participantes.

20. Cuando tiene una diferencia de opinión con otro compañero de trabajo como lo maneja?

8 respuestas

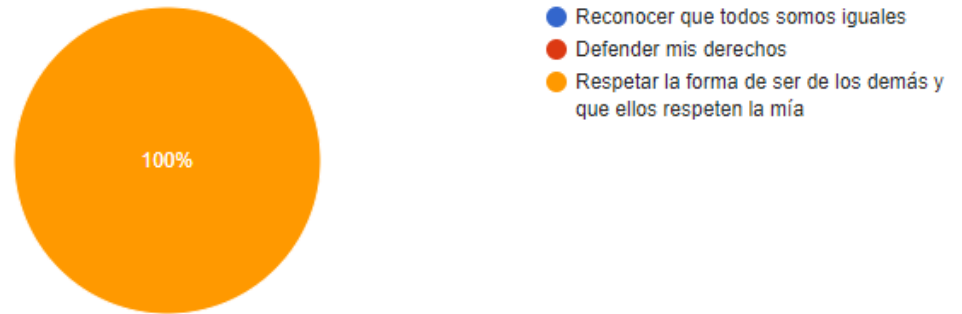


## 21. Para tener una buena convivencia social debe:

Con el objetivo de medir la subvariable que hace referencia a circunstancial /vecinos, se les preguntó que: “Para tener una buena convivencia social se debe”: todos los coordinadores de STT (100%) concuerdan en que se debe respetar la forma de ser de los demás y que ellos respeten la suya. El respeto favorece que la sociedad viva en paz y en sana convivencia. Involucra reconocer en sí mismo y en los demás los derechos y las obligaciones, dado los resultados queda claro que para toda la población en estudio es relevante el respeto mutuo. Según el resultado arrojado, el promedio de respuesta obtenido en este ítem fue de 1, lo que significa que los 8 encuestados, coinciden con: “Respetar la forma de ser de los demás y que ellos respeten la mía”, en relación a las opciones de respuesta facilitadas la media y la moda obtuvieron un valor de 1, dado que la respuesta de toda la población en estudio fue; “Respetar la forma de ser de los demás y que ellos respeten la mía”, según las opciones de respuesta brindadas en el instrumento.

## 21. Para tener una buena convivencia social se debe

8 respuestas



## 22. Se siente descontento consigo mismo

Este ítem tiene como objetivo medir el malestar, por lo que se les consultó: “¿Se siente descontento consigo mismo?”. El 87,5% indicó que se siente muy bien consigo mismo. El 12,5% restante indicó que no suele pensar en eso. En términos generales ambos resultados son positivos, es decir la población en estudio, no se siente descontenta ni con malestar. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem fue de 1.13, lo que significa que la mayoría de los participantes, es decir 7 de ellos, concuerdan con: “Me siento muy bien conmigo mismo”, y el 1 restante coincide con “No suelo pensar en eso”, en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la mediana y la moda fue de 2, dado que la mayoría de los participantes coincidieron con la opción de respuesta; “Me siento muy bien conmigo mismo”.

## 22. Se siente descontento consigo mismo

8 respuestas



## 23. Es muy crítico con sus fallos

En la subvariable esperanza/desesperanza, se les consultó a los encuestados, si es crítico con sus fallos. 37,5% deja claro que ellos suelen tratarse con compasión y amor, es decir, no son críticos con sus propios fallos. Otro 37,5% considera que algunas veces sí lo es, lo cual podría ser una conducta muy natural en las personas siempre y cuando no se generalice en el tiempo. El último bloque de los encuestados, es decir, el 25% restante, indica que se critica mucho, para ellos todo tiene que ser casi perfecto. La autocrítica lleva implícita una autoexigencia que a la larga es devastadora en las personas que suelen ponerlo en práctica. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem fue de 1.88, lo que significa que 3 de los encuestados coincide con “Suelo tratarme con compasión y amor”, otros 3 se identifican con; “Considero que algunas veces sí lo soy” y los últimos 2 coincide con “Me critico mucho, todo tiene que ser casi perfecto”, en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la mediana y la moda fue de 2, dado que el rango de las respuestas se encuentra entre; “Suelo tratarme con compasión y amor” y “Considero que algunas veces sí lo soy”.

### 23. Es muy crítico con sus fallos

8 respuestas



### 24. ¿Le resulta difícil manejar sentimientos intensos como enojo, irritabilidad, miedo o tristeza?

En la variable de estado de ánimo, concretamente en la subvariable de sentimientos, se le preguntó a la población en estudio; “¿Le resulta difícil manejar sentimientos intensos como enojo, irritabilidad, miedo o tristeza?”. 87,5% de los consultados indicó que considera que maneja muy bien sus sentimientos, es decir, no le resulta difícil manejar sentimientos intensos. El 12,5% de los consultados indicó que algunas veces le es difícil y otras no tanto, lo cual suele ser un comportamiento muy natural en el ser humano. En términos generales a los consultados no les resulta tan difícil el manejo de sentimientos intensos. El promedio de respuestas obtenidas en este ítem fue de 1.13, lo que significa que la mayoría de los participantes, es decir, 7 de ellos, concuerdan con: “Considero que manejo muy bien mis sentimientos”, el 1 restante coincide con “Algunas veces me es difícil y otras no tanto”, en relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la mediana y la moda fue de 1, dado que la mayoría de los participantes coincidieron con la opción de respuesta; “Considero que manejo muy bien mis sentimientos”.

24. Le resulta difícil manejar sentimientos intensos como enojo, irritabilidad, miedo o tristeza?

8 respuestas

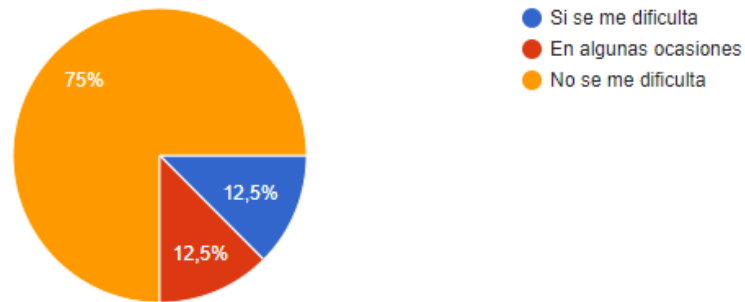


## 25. ¿Suele tener dificultades para balancear vida privada y vida laboral?

Para lograr medir la subvariable tiempo, se les consultó a los coordinadores de STT; “¿Suele tener dificultades para balancear vida privada y vida laboral?”, la mayoría (75%), deja claro que no se les dificulta, es decir ellos no tienen dificultades en lograr un balance entre vida privada y laboral. 12,5% de los coordinadores manifiestan que en algunas ocasiones sí se le dificulta lograr el balance. El 12,5% restante de los coordinadores deja claro que sí tienen dificultad, para mantener un balance entre la vida privada y laboral. Según los resultados arrojados, el promedio de respuestas obtenidas en este ítem fue de 2.63, lo que significa que la mayoría de los participantes, es decir, 6 de ellos, concuerda con: “No se me dificulta”, otro se identifica con “En algunas ocasiones” y el último con: “Sí se me dificulta”, con relación a las opciones de respuesta que se les brindó. El valor obtenido en la mediana y la moda fue de 3, dado que la mayoría de las respuestas seleccionadas por los participantes fue; “No se me dificulta”.

25. Suele tener dificultades para balancear vida privada y vida laboral?

8 respuestas



**26. ¿Tiene metas y sueños que aun quiere cumplir y estos le motivan a esforzarse actualmente?**

En la variable estado de ánimo, específicamente en la subvariable de motivación, la totalidad (100%), de los coordinadores de STT, coinciden en que tienen sueños y metas definidos que aun quieren cumplir y esto les motiva y entusiasma a esforzarse. El promedio de respuesta obtenido en este ítem fue de 1, lo que significa que los 8 encuestados, coinciden con: “Tengo sueños y metas definidos y eso me entusiasma”, en relación a las opciones de respuesta facilitadas, la media y la moda obtuvieron un valor de 1, dado que la respuesta de toda la población en estudio fue; “Tengo sueños y metas definidos y eso me entusiasma”, según las opciones de respuesta brindadas en el instrumento.

26. Tiene metas y sueños que aún quiere cumplir y estos le motivan a esforzarse actualmente?

8 respuestas



- Tengo sueños y metas definidos y eso me entusiasma
- Considero que ya alcance todas las metas que me propuse
- No tengo claro ese tema

# CAPÍTULO V

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Como resultado de esta investigación con un grupo en estudio, se puede observar que efectivamente las habilidades sociales, tienen un fuerte impacto en las personas y su sentir en el espacio donde se desenvuelven.

A manera de colofón se expresan lo siguientes puntos:

En relación con el primer objetivo de identificar el nivel de habilidades sociales que tienen los coordinadores de la Empresa STT, Sede Costa Rica, durante el primer y segundo cuatrimestre 2022, con respecto a la variable de habilidades sociales se concluye que, la mayor habilidad social que la población consultada señala que poseen es la empatía, dado que suelen sentirse identificados y entender las dimensiones de lo que le pasa con otras personas en diferentes situaciones, lo que les permite conectar emocionalmente con los demás, ser comprensivos, porque se les facilita el mantener buenas relaciones interpersonales.

En relación con la variable de bienestar emocional, se identifica que los sujetos en estudio en el área personal se sienten conformes con su vida personal a nivel general, sienten que aún le faltan metas por alcanzar en su vida personal, esto les facilita replantearse metas y/u objetivos futuros y a su vez descubrir cuáles son sus mejores cualidades o incluso qué es lo que realmente quieren hacer en la vida. Sentirse bien consigo mismo, proporciona tener una vida plena, capaz de adaptarse a los vaivenes de la vida y tener la flexibilidad necesaria para aprender cosas nuevas.

Con respecto a la variable de entorno se determina que la infraestructura y espacio físico tiene relación con las habilidades sociales, dado que incrementa la motivación, y la misma podría influir en el mantenimiento adecuado, esto justificaría el hecho de que la población en estudio, se sientan cómodos con el grupo de personas con las que pasan la mayoría del tiempo de manera cotidiana y que suelen hacer amistades en los lugares donde se desenvuelven (estudio, trabajo, comunidad), así como el área de los factores de infraestructura donde los el grupo estudiado indica que el espacio físico donde pasan la mayoría del tiempo es adecuado y que su entorno les parece apropiado para su calidad de vida.

Se identifica con respecto a la variable de relaciones interpersonales que para la población en estudio la amistad es muy relevante. Los seres humanos somos seres sociales por naturaleza y, por lo tanto, es una necesidad la vinculación con pares, implicado en la población estudiada, ya que fomenta el sentido de pertenencia a sus grupos, les permite sentirse integrados en su entorno más próximo y suele estar directamente relacionado con un aumento de la autoestima y la motivación.

En relación con la variable de estado de ánimo, se dio discrepancia en los resultados obtenidos, referente a sentirse esperanzados de cara al futuro, en lo importante de expresar sus sentimientos en diferentes contextos, en no sentirse identificados con lo que hace actualmente, en ser muy crítico con sus fallos, lo que sugiere que hay situaciones a nivel personal que afectan a los sujetos, sin embargo no se logra ahondar en dichas características, razón por la se tomará en cuenta en la propuesta de entrenamiento a fin de brindar herramientas para fortalecer el estado de ánimo de los participantes.

Con respecto al segundo objetivo de determinar los puntos críticos en cuanto a las carencias en las habilidades sociales, de los coordinadores de la Empresa STT, Sede Costa Rica, durante el primer y segundo semestre del 2022, se concluye que:

Se determina que los puntos críticos en cuanto a las carencias en las habilidades sociales, encontradas en la población estudiada, son las que hacen referencia a la asertividad, el trabajo en equipo, comunicación, especialmente en la escucha activa, donde hay discrepancia entre los resultados arrojados, la escucha no es activa, todo lo contrario, el estar pensando en dar una respuesta a su interlocutor mientras este aún está hablando, puede distraerle del foco de atención, teniendo dificultad para dar una interpretación del significado correcto del mismo y en comprender claramente y en su totalidad las necesidades de los demás, razón por la cual se abordará en la propuesta de intervención.

Otro punto crítico que se logró determinar fue el de la variable de entorno, la población en estudio considera que se espera que trabaje más horas para lograr los objetivos, considerándose importante a través de la propuesta de intervención trabajar la automotivación, aprender a establecer prioridades y generar espacios de desconexión.

El último punto crítico que destacó en esta investigación fue el de la variable de relaciones interpersonales, el que se refiere a si las personas consultadas participan o no en algún grupo activo de la comunidad, en su mayoría no participa, esto sugiere que los ámbitos de interacción social se reducen a núcleos familiar, laboral y amigos. Se puede deducir del comportamiento de las respuestas que los participantes limitan su interacción social a espacios sociales que les representa una “zona de confort”.

Con respecto a la variable de habilidades sociales se concluye que en la población estudiada se identifican carencias en habilidades que hacen referencia a la asertividad, el trabajo en equipo, comunicación, especialmente en escucha activa, considerándose importante reforzar los mismos, razón por la cual se abordará en la propuesta de intervención.

Lo identificado en esta población con respecto a las variables de bienestar emocional y las de estado de ánimo, arrojaron resultados medianamente favorables, esto posiblemente debido a la variabilidad en los estilos de vida, por lo que se considera importante incluir en la propuesta de intervención formulaciones enfocadas en originar estilos de vida saludables, promover la satisfacción general y una mayor automotivación.

Conforme al tercer objetivo se considera importante la elaboración de un programa de entrenamiento acorde a las necesidades de la población estudiada en función de reforzar y abordar aquellos puntos críticos identificados en la investigación.

### **Recomendaciones**

A la organización

Reforzar en la población estudiada una mayor conciencia de la relevancia que tiene la empatía, para mantenerla en el tiempo, dado el rol que ejercen cada uno de ellos frente a la interacción con otras personas.

Aumentar la motivación a través de reforzamientos por parte de todas las personas que tienen injerencia en los coordinadores, para que estos a su vez puedan transmitir con quienes interactúan.

Practicar las estrategias presentadas en la propuesta de entrenamiento para fomentar en la población estudiada buenas relaciones interpersonales, mayor estado de ánimo, la

automotivación y estilos de vida saludables. La propuesta va dirigida en reforzar y abordar a través del programa, los puntos más críticos arrojados y detectados, por los instrumentos de medición, así como también en reforzar todas aquellas variables con puntuaciones favorables y no tan favorables.

A los participantes

Acentuar las relaciones interpersonales a fin de facilitar la interacción positiva, motivación y bienestar, lo que promueve la productividad y estabilidad en los sujetos de estudio.

Desarrollar la escucha activa, tratando de comprender el significado real de lo que el interlocutor intenta decir, comprendiendo tanto las palabras como las emociones que hay detrás, la escucha sin juzgar, que interrumpa sólo cuando sea necesario y evite terminar las frases por la otra persona cuando a ésta se le dificulta encontrar las palabras adecuadas.

Generar estrategias de automotivación, que les permita encontrar un sentido más profundo a su vida, propiciando una actitud productiva y funcional que le facilite el rendir en todos los ámbitos en los que se desenvuelve.

Fortalecer sus relaciones interpersonales, a través de la socialización a fin de desarrollar el potencial de habilidades y adquisición de nuevos conocimientos con otros individuos diferentes a sus núcleos establecidos, ampliando su rango de interacción personal y social.

A la población universitaria.

Despertar su interés por temáticas como la que se presenta en esta investigación, ya que el desarrollo de las habilidades sociales permite interactuar y relacionarse en los

diferentes campos de acción de manera más adecuada y satisfactoria, pues las mismas están asociadas a las habilidades de convivencia para el establecimiento de relaciones interpersonales saludables y efectivas

A futuras investigaciones

Replicar la investigación, a nivel regional y no solo en casa matriz, a fin de lograr comprobar si las diferentes culturas tienen o no una injerencia en los resultados obtenidos en este estudio.

Reproducir esta investigación tomando en cuenta mandos más operativos a fin de desarrollar un programa de evaluación y entrenamiento en habilidades sociales dirigido a dicha población, dado que es la que más impera en la organización.

Profundizar aún más las habilidades sociales mencionadas en el estudio, delimitando más la temática para darle mayor profundidad a la investigación.

# CAPÍTULO VI

## PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

### **Programa de entrenamiento en habilidades sociales**

El entrenamiento en habilidades sociales es un procedimiento de intervención que integra un conjunto de técnicas aplicables en los participantes, que les facilitará mantener interacciones más satisfactorias en las diferentes áreas sociales de su vida.

La propuesta de intervención que se expone a continuación, a través de varios talleres, tiene como objetivo potenciar los recursos personales de los participantes y lograr que mantengan y/o desarrollen mayores habilidades sociales, mismas que les permitan mantener relaciones interpersonales gratificantes. En los talleres se trabajará con los participantes el desarrollo de sus distintas áreas; conductual, cognitiva emocional y social a fin de acrecentar con éxito las habilidades sociales en ellos. Estas se abordarán en el siguiente orden cronológico; se inicia con los talleres 1 y 2, los cuales están mayormente enfocados en la modificación de conducta, posteriormente en el taller 3 se abordará lo correspondiente a lo cognitivo, es decir, la adquisición de conocimiento y aprendizaje mediante la información facilitada. En el taller 4 se trabajará la parte emocional de los participantes, culminando con el taller 5 que se enfoca en la parte social.

Taller # 1. Bienestar Emocional; Mente sana en cuerpo sano.

#### Introducción

Actividad física y una alimentación sana son promotoras de la salud mental y de las habilidades sociales y trae aparejada sensación de bienestar; cuerpo sano en mente sana. La

sensación de bienestar impacta positivamente el estado anímico, logrando que se afronte la vida con mayor optimismo y energía. Posibilita la liberación o descarga de tensiones y la distrae de las preocupaciones, disminuyendo la ansiedad, el malhumor, la irritación y otros estados emocionales alterados. Al mantener una rutina de ejercicio sostenida, el cuerpo produce y libera una mayor cantidad de endorfinas, que son las hormonas que producen la sensación de placer y reducen el dolor.

A medida que vamos creciendo, pareciera que la capacidad de dedicarle tiempo al juego y actividades de ocio va disminuyendo. Dado que el ser humano se va sumergiendo en el mundo de obligaciones y responsabilidades. El “vivir a las carreras”, las jornadas laborales extenuantes, el incremento de la utilización de Internet y los videojuegos, la falta de tiempo, la mala alimentación y el incremento del consumo de comida “chatarra”, el desgano, la pereza, incitan el desarrollo de un estilo de vida sedentario, aumentando el riesgo de desarrollar diversas enfermedades.

Un adecuado bienestar emocional en las personas permite tener un balance en los diferentes aspectos de la vida; llámese relaciones interpersonales, estado físico, mental, espiritual, educativo, familiar, laboral, una satisfacción general y personal. Desarrollando la habilidad de poder disfrutar su diario vivir, sin que esto implique tener que dejar de afrontar los problemas que, en la vida se puedan presentar.

#### Objetivo específico

Incentivar la toma de conciencia en los participantes con respecto a la importancia de mantener una adecuada alimentación, actividad física, ligadas al bienestar emocional en general.

Materiales: Computadora, presentación de power point, video alusivo al tema, lápiz o bolígrafo, papel para escribir, tarjetas con incógnitas.

Tiempo: 3 horas aproximadamente.

Desarrollo y contenido del taller.

El objetivo de esta taller es que los participantes tomen conciencia de la necesidad de favorecer el bienestar emocional en general y una vida optimista, a través de buscar medios para ejercitar una vida sana. Se inicia con una charla de 30 minutos y una presentación de power point, donde el facilitador expone los beneficios de mantener una dieta saludable y la actividad física y como esto se relaciona con el bienestar emocional; la satisfacción general e individual, se cierra con algún video que haga referencia al tema, consecutivamente un espacio de dinámicas, un descanso de 15 minutos, para cerrar con la discusión de lo visto y aprendido en el taller.

Dinámica #1 Verdaderamente

Todos los participantes reciben una tarjeta con las siguientes afirmaciones, donde deberá colocar V o F.

- El ejercicio físico ayuda a vivir mejor y más sano.
- Realizar ejercicio físico elimina el cansancio mental, brindándolo relajación.
- El ejercicio mejora la circulación sanguínea.
- La mejor manera de superar el agotamiento emocional es descansando.  
Generar tiempo libre para relajarse y estar tranquilos.
- Si se hace ejercicio con una buena postura, se puede disminuir el riesgo de lesiones o torceduras.

- Realizar ejercicio físico está considerado como un antidepresivo.
- Caminar, correr, nadar, ir en bicicleta son ejercicios aeróbicos que aumentan la capacidad del cuerpo para utilizar el oxígeno, y esto conlleva beneficios para el cerebro y para el cuerpo.
- El ejercicio físico, al combatir el estrés y aliviar la ansiedad, permite conciliar el sueño fácilmente.
- La flexibilidad se refiere a la libertad y la facilidad con la que se mueven las articulaciones.
- El bienestar que proporciona el ejercicio físico contribuye a mejorar el estado de ánimo.
- El entrenamiento de fuerza refuerza los músculos, tonifica el cuerpo y ayuda a sentirse bien.
- Una dieta con excesos de azúcar puede lentificar la actividad cerebral.
- Ejercitarse suele llevar consigo el contacto con otras personas y este incremento de las relaciones ayuda también a mejorar el estado anímico.
- La mayoría de los expertos están de acuerdo en que ningún tipo de grasa debe suponer más de un tercio de la dosis de calorías diarias.
- La actividad física es una de las mejores armas para combatir el estrés.
- Una dieta sana y equilibrada debe incluir: frutas y vegetales, granos integrales, productos lácteos bajos en grasa, proteína magra y cantidades limitadas de sodio, grasas saturadas y azúcar agregada.
- La deficiencia de vitaminas B se asocia a múltiples problemas de la salud cerebral.

- Ordenar los horarios de las comidas, realizar actividad física y descansar lo suficiente, ayuda al cuidado de la salud mental.
- El ideal es beber dos litros de agua, repartidos a lo largo del día.
- El bienestar físico y la salud mental están íntimamente relacionados y el deporte es un instrumento perfecto para equilibrarlos y disfrutar de una mejor calidad de vida.

Concluida la elección, el facilitador, conversará con los participantes del grupo sobre las ventajas de su consideración. Posteriormente se divide el grupo en dos y con no menos de tres propuestas, cada grupo armará para representar un eslogan que dinamice al grupo. Puestos en escena, intercambiarán opiniones sobre los beneficios de lo propuesto. Al final de la dinámica se reflexiona sobre la toma de conciencia en los participantes, en que el ser consecuentes colabora con un mejor desarrollo de la vida sana y bienestar emocional.

#### Dinámica # 2 Crucigrama desordenado.

Dividir el grupo en parejas o tríos. Los grupos recibirán un crucigrama desordenado, el facilitador ira indicando las referencias para que todos los integrantes del equipo busquen las respuestas en el crucigrama, el objetivo es que aprendan y lleven a la práctica. Cada respuesta deberá ser marcada con una línea sobre el crucigrama.

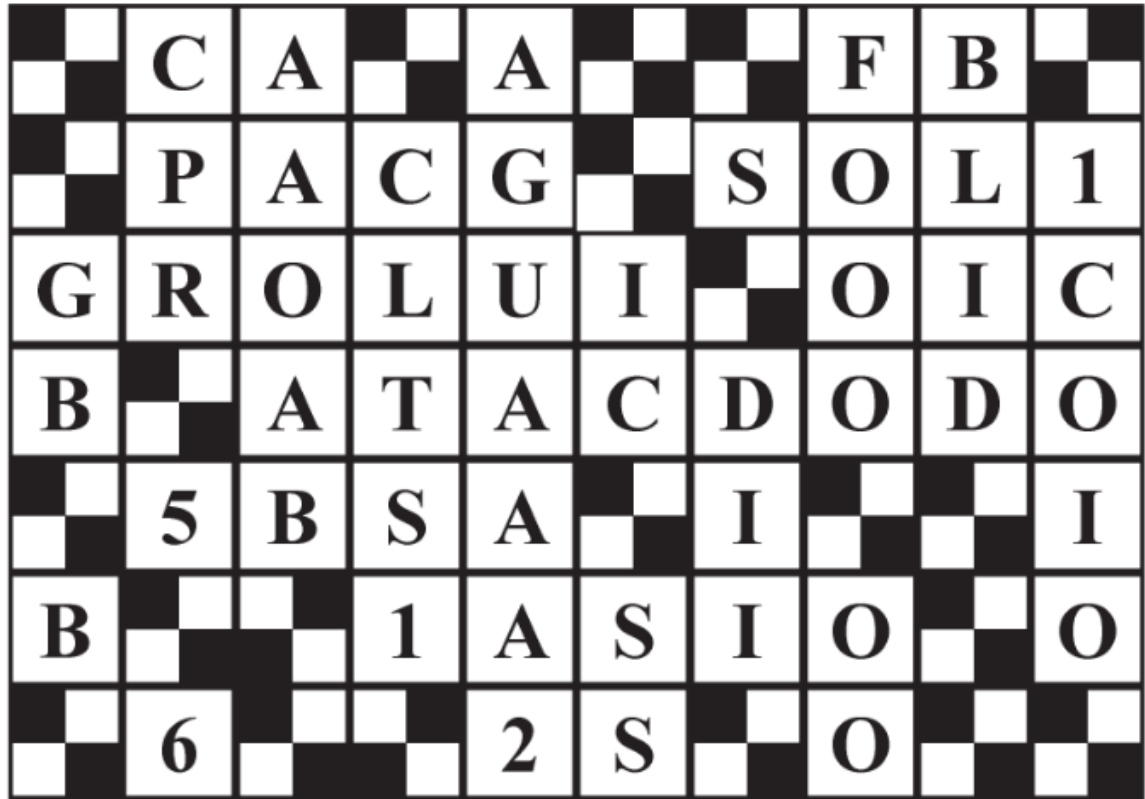
#### Referencias:

- El cuerpo está compuesto por aproximadamente un 75% de \_\_\_\_\_, que es vital para el funcionamiento de cada una de sus partes, incluido el cerebro.

Respuesta: El Agua:

- Además de vitaminas, el cerebro necesita una serie de minerales, tales como \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_. Respuesta: calcio, potasio y sodio.
- Son alimento para el cerebro y fuentes de vitamina B.
  - Cereales integrales y productos de cereales enriquecidos, como pan, arroz, pasta, cereales reforzados y cerdo. Respuesta B1.
  - Carne, pollo, pescado, cereales integrales, verduras, legumbres y frutas. Respuesta: B5.
  - c. Pollo, pescado, cerdo, hígado, riñones, frutos secos y legumbres. Respuesta: B6.
  - d. Huevos, carne, pescado y aves. Respuesta.: B12.
  - Verduras de hoja verde, plátanos, naranjas, limones, melón, fresas y lentejas. Respuesta: ácido fólico.
- Las investigaciones han revelado que las \_\_\_\_\_trans provocan más enfermedades cardiovasculares que las saturadas, bajando los niveles de (HDL) colesterol bueno en la sangre y subiendo los ni-veles de (LDL) colesterol malo. Respuesta: grasas.

Concluida la pesquisa de solución, el facilitador intercambia con los participantes sobre la importancia del consumo de ciertos alimentos y sobre el papel fundamental que desempeña una dieta balanceada para el bienestar del cerebro. La agilidad mental en la última etapa de la vida, se ha relacionado con deficiencias o excesos dietéticos.



### Dinámica # 3 Nutre memori positivo

El facilitador divide a los participantes en 2 grupos (4 personas)

Luego, explicará que una de las mejores formas de mantener calma y concentración es buscar lo positivo de cada situación; buscar la solución en lugar de quedarse en el problema. Se le pedirá a cada grupo que manifiesten sus problemas cotidianos y elijan sólo uno. A partir de lo elegido, como en lluvia de ideas, arrimarán todas las posibles soluciones. Expresarán con gestos el problema y la mejor solución, mientras los otros grupos tratarán de adivinar lo representado.

Posteriormente el facilitador entrega a cada uno de los participantes un listado que deberá responder SÍ o NO.

- Merezco cariño.
- Soy bueno.
- Veo objetivamente mis puntos fuertes y débiles.
- Creo que puedo ser feliz.
- Tengo las mismas posibilidades de ser feliz que otras personas.
- Cuando fracaso, vuelvo a intentar.
- Hago habitualmente afirmaciones dramáticas.
- Suelo ver las limitaciones de mis éxitos.
- A veces sé lo que piensa otra persona.
- No vale la pena empezar algo si no se va a terminar.
- Muchas veces pienso que la vida no es justa.
- Muchas veces pienso que la gente es muy crítica.

Cuando cada uno termina de responder, el facilitador hará saber que, si la mayor cantidad de SÍES obtenidos recayeron sobre las 6 primeras afirmaciones, esto indica que los hábitos en general son positivos; si fuese lo contrario, habría necesidad de trabajar sobre cómo poder cambiar la visión negativa.

Cualquiera que haya sido la respuesta de cada uno de los participantes, en grupo de cuatro tendrán unos minutos para buscar formas positivas de ver la vida ante determinados hechos. Entre todos intercambiarán y buscarán formas de nutrirse desde lo positivo.

Al finalizar la dinámica el facilitador reflexiona sobre: Todos tenemos deseos de progresar, buscar lo mejor, lograr metas. Una actitud optimista es el complemento imprescindible para que el cerebro sea generador de bienestar. Alimentar la curiosidad, celebrar cada día de la vida, hace falta para prosperar en buenos hábitos. Independientemente de la edad, debemos vivir como si a cada instante tuviésemos un nuevo desafío: mantener y conquistar nuevas ilusiones, y caminar, caminar siempre hacia adelante. Valorar lo positivo en cada acontecer. Tomar conciencia de que la mirada positiva facilita el bienestar emocional.

#### Dinámica # 4 Una dieta válida

Cada uno de los participantes recibe la tarjeta: “Estoy a dieta evitando...”. Cada integrante lo lee en silencio. Posteriormente el facilitador entregará a los participantes un papel con diferentes enunciados, donde estará escrita la palabra que deberá pronunciar en voz alta: pensamientos, mirada o quiero y en función a esto formarán grupos.

Los grupos serán invitados a gesticular:

Grupo Pensamientos... Estoy a dieta evitando...

- Pensamientos negativos
- Personas destructivas
- Lo que me quita la sonrisa de la boca
- Lo que perturba mi sueño

Grupo Mirada... Estoy a dieta evitando...

- Lo que apaga el brillo de mi mirada
- Lo que trae inseguridad y aflicción

- Lo que me distrae de mi camino

Grupo Quiero... Estoy a dieta evitando...

- Al final perderé angustia y obtendré
- Calidad de vida, direccionamiento de
- Mis propósitos y seguridad en lo que quiero.

Logradas las situaciones gesticuladas, serán participadas y consensuadas en el grupo total, buscando entre todos algún lema que los represente.

Al final de la dinámica el facilitador reflexiona sobre pensamiento positivo, el buen ánimo y el sentido del humor, y como estas favorecen el bienestar en los individuos, mejora la salud emocional y da salida a las emociones negativas. Lo gestual comunica con lo propio de cada uno, reduciendo el estrés y cultivando lo creativo que brota de las aspiraciones íntimas. La generación de situaciones expresadas en grupo ayuda a reducir el nivel de intimidación; al estar distendidos y concentrados en la propuesta.

El facilitador realiza un cierre final de lo aprendido en el taller, generando espacios para que los participantes den su punto de vista, por último se brinda un agradecimiento por la participación, se les solicita completar la hoja de evaluación del taller y la despedida final.

Taller # 2 Entorno; Respiración, relajación y risas.

El estrés es parte de la vida cotidiana del ser humano y es provocado por muchos factores, que si no se toman medidas preventivas, con el tiempo afecta y repercute el entorno general del ser humano y en las personas del entorno más próximo de este, su familia, amigos, compañeros de trabajo, etc. Sin embargo, hoy en día el estrés se puede manejar, controlar, e

incluso mejorar cambiando el estilo de vida, la alimentación, el ejercicio físico, incluyendo terapias de relajación y momentos de esparcimiento y diversión. Por tal motivo la meta de este taller es que los participantes tengan un espacio para disfrutar en grupo de los beneficios de la risa, abriendo la puerta a la reducción del estrés, la relajación, la estabilización de las emociones, la motivación, mejor adaptación al entorno social y favoreciendo su entorno personal y general (ámbito social, laboral, familiar), entre muchos otros beneficios asociados a la risa y la relajación.

#### Objetivo específico

Reducir el estrés, enfocado en la relajación y provocación de risas.

Materiales: Computadora, presentación de power point, video alusivo al tema, reproductor de música, música relajante, un espacio abierto.

Tiempo: 3 horas aproximadamente.

#### Desarrollo y contenido del taller.

Se inicia con una charla de 30 minutos aproximadamente con presentación llamativa de power point, donde se desarrolle el tema de la importancia de la risa y el alivio del estrés, los beneficios a corto y largo plazo, haciéndoles ver que el humor se puede aprender, desarrollar o perfeccionar y que puede ser más fácil de lo que piensa, en esta etapa se les brinda sugerencias para aplicarlo, como cierre a la charla un video alusivo al tema, consecutivamente un espacio de dinámicas, un descanso de 15 minutos, para cerrar con la discusión de lo visto y aprendido en el taller.

#### Dinámica #1 Respiración y Relajación.

Posteriormente a la charla se genera un espacio para realizar ejercicios de respiración y relajación, se coloca música instrumental de fondo para estimular el cerebro y facilitar el relajarse, se les invita a los participantes a que sigan el compás de la melodía, el facilitador les guía a la respiración profunda, el cual es muy fácil de aplicar y, además, resulta muy útil para controlar las reacciones fisiológicas antes, durante y después de enfrentarse a situaciones emocionalmente intensas o estresantes, consiste en inhalar profundamente mientras se cuenta mentalmente hasta 4, mantener la respiración mientras se cuenta mentalmente hasta 4 y soltar el aire mientras se cuenta mentalmente hasta 8, repite el proceso anterior unas 3 veces más, inhalando y exhalando de manera armoniosa, también el facilitador puede reproducir sonidos de la naturaleza para crear escenarios imaginarios de paisajes naturales que ocasionen que los sujetos alcancen el nivel de tranquilidad necesario para sentirse a gusto con sus compañeros de taller, y ser capaces de llegar hasta el final de la sesión..

#### Dinámica # 2 Tres animales

Después se continúa con la ronda de presentación, una vez que los participantes se han presentado de la manera tradicional, el facilitador de la sesión les pide que rápidamente piensen en tres animales y los pronuncien en el orden en el cual se les ocurrieron, agregando una característica de cada uno. Cuando ya todos los asistentes han intervenido, el facilitador explica que psicológicamente el primer animal que nombraron significa cómo creen que los demás los ven, el segundo cómo se ven ellos a sí mismos y el tercero cómo en realidad son; de esta manera se abrirá paso a las risas y a la reflexión.

#### Dinámica # 3 Avanzando y aprendiendo, también a respirar

Se invita a los participantes a buscar una posición cómoda, sentados o acostados. Los brazos y las piernas deben permanecer sin cruzarse, para no provocar tensión física. A continuación, con voz suave, el facilitador irá guiando la relajación:

- Apoyemos una mano en el estómago, por encima del ombligo.
- Aflojemos la mandíbula, sin abrir la boca.
- Dejemos caer los hombros.
- Abramos las manos y dejemos caer los dedos.
- Cerremos los ojos y tomemos conciencia de la posición del cuerpo: cabeza, brazos, tronco, piernas, etc.
- Tomamos aire por la nariz y escuchamos nuestra respiración durante diez inspiraciones; luego exhalamos por la boca.
- Respiramos profundamente, llenando antes el vientre y después el pulmón, en una sola inspiración.
- Controlar que primero se eleve la mano que está sobre el ombligo, y luego se llene también el tórax.
- Se invita a realizar diez de estas inspiraciones profundas, reteniendo el aire mientras se cuenta hasta cinco; se exhala por la boca.
- Por último, el facilitador les indica que tensen con suavidad los músculos y, mientras los van relajando, los invita a abrir los ojos.

Finalizada la dinámica el facilitador les comenta a los participantes que de la calidad de la respiración, depende la calidad de vida. A modo de reflexión les podrá indicar que el ser humano puede vivir sin comer varios días, sin tomar agua o dormir muy pocos días; pero,

sin respirar, ni dos minutos y para cerrar les sugiere algunas pautas para conseguir respirar bien:

- Adoptar una respiración tranquila, sintiendo cómo inhalan y exhalan.
- Cuando estén cansados debes inhalar lentamente por la nariz y expulsar el aire por la boca. Sentir cómo la energía les recarga por dentro y despeja la mente.
- La respiración debe tener un ritmo constante, para aumentar la relajación y el bienestar.

Cuando de hábitos se trata, lo mejor es aprender a cambiar, para responder a las necesidades que requieren las diferentes etapas de vida. Buena respiración, ejercicios de relajación y concentración incrementan el desarrollo de la memoria. ¡¡¡La clave del éxito es trabajar para aprender cada día...!!!

#### Dinámica # 4 Duelo de Risas

Con esta dinámica se emplea intencionalmente provocar la manifestación de la risa y la carcajada, consiste en hacer parejas y que estas se miren fijamente a los ojos, mientras el facilitador pone de fondo en el reproductor de música, un show de chistes. El objetivo es ver quién resiste más tiempo sin sonreír, hasta que uno de los dos no pueda aguantar más y suelte una carcajada, la cual será contagiada a su compañero, originando que ambos sonrían y al escucharlos los otros equipos también rían, creando una ola de gracia que se extiende por varios minutos.

#### Dinámica # 5 Entonación de melodías

Consiste en cantar a risas, la intención es que los participantes entonen con risas algunas melodías conocidas. La versión más aplicada de este juego es la que sigue la

estructura del intercambio de roles, pues un individuo pasa al frente y selecciona un cantautor o una canción específicamente, y debe tratar de que sus compañeros adivinen cuál es, mientras él ríe indicando el ritmo de la música, lo que también provoca la risa del resto de los asistentes.

El facilitador realiza un cierre final de lo aprendido en el taller, beneficios de abordar de manera preventiva el estrés y los beneficios que obtendrán en los diferentes ámbitos (familiar, social, individual y laboral). Posteriormente brindará consejos y acciones para mantener el humor entre ellos; dormir bien, comer sano y a tiempo, hacer ejercicio, disfrutar de las actividades diarias, mantener un espacio para la recreación, estimular los sentidos e intentar ser optimistas. Después genera espacios de discusión donde los participantes puedan expresar su punto de vista referente a lo aprendido en el taller, finalmente se agradece por la participación, se les solicita completar la hoja de evaluación del taller y la despedida final.

### Taller # 3. Estado de ánimo

El estado de ánimo puede influir en las personas facilitando o dificultando la manera en que las personas se desenvuelven en su vida cotidiana. Estados de ánimo positivos potencian la salud y el bienestar y favorecen sentimientos de satisfacción con la propia vida. Ser optimista, tener esperanza y sentirse más feliz ayuda a que las personas sean capaces de manejar adecuadamente las situaciones adversas. Los estados de ánimo son parte de nuestra experiencia subjetiva, al igual que las emociones. Ambas son sensaciones que nuestro cuerpo genera en respuesta a determinados estímulos y factores ambientales, pero las emociones tienen un carácter más transitorio, ocurren y se desvanecen con rapidez. Los estados de ánimo se mantienen en el tiempo, influenciando en la conducta y forma de pensar. Estos, a su vez, están influenciados por necesidades y características biológicas, como la nutrición, el sueño,

la actividad física o el nivel de estrés, pueden durar minutos, pero también horas, semanas o incluso más. Con este taller se pretende que los participantes puedan evocar sentimientos, fomentar la empatía, el respeto hacia la diferencia, promover un clima de confianza personal, de valorización personal, estímulo positivo, derribar las barreras impuestas por sí mismos motivación, deseos y aspiraciones.

#### Objetivo específico

Generar estados de ánimo positivos que potencien el bienestar emocional de los participantes.

Materiales: Computadora, presentación de power point, video alusivo al tema, adhesivos de colores, hojas blancas, bolígrafos, billetes de banco (o monedas) ocultos y sujetos con cinta adhesiva debajo de las sillas de los asistentes.

Tiempo: 3 horas aproximadamente.

#### Desarrollo y contenido del taller.

Se inicia con una charla de 30 minutos con presentación de power point, sobre estado de ánimo. Es importante que el facilitador deje claro que el ánimo es el estado emocional que prevalece en un individuo en un momento dado. En numerosas ocasiones se confunde con las emociones y se hace necesario, por tanto, establecer las diferencias entre ambos conceptos. Posteriormente el facilitador podrá proyectar un video referente al estado de ánimo, para esclarecer el tema e iniciar con las dinámicas, un descanso de 15 minutos, para cerrar con la discusión de lo visto y aprendido en el taller.

#### Dinámica #1 ¿Soledad?

### Desarrollo:

Esta dinámica tiene como objetivo evocar sentimientos, fomentar la empatía y el respeto hacia la diferencia. El facilitador solicita al grupo que se coloquen de espaldas a todos de manera que no se vean la cara, e irá colocando adhesivos en las frentes de los participantes de diferentes colores, de manera que cada persona tenga a alguien con el mismo color de su adhesivo. De manera intencional el facilitador dejará a dos personas con el color de un adhesivo que no se corresponderá con ninguna de las demás. A la señal del facilitador, todos los participantes se dan la vuelta y deberán buscar a la persona o personas que tengan su mismo color y colocarse junto a ellas. Cuando hayan encontrado a su grupo, habrá dos personas que estarán solas y no tendrán a nadie a su lado. Tras esto, el grupo se sienta y comienza la exposición de la experiencia. Las preguntas para incitar la discusión pueden ser las siguientes:

- ¿Cómo se han sentido los participantes que no tenían con quien formar un grupo?
- ¿Y los que sí tenían a alguien?
- ¿Cómo se comunicaron unas personas con otras?
- ¿Qué sentimiento les causó ver a personas que estaban solas?
- ¿Les ha pasado esto alguna vez, en alguna situación?
- ¿Es justo?
- ¿Han dejado alguna vez a alguien fuera de un grupo? ¿Por qué?
- Podrían interpretar qué emoción predominante pudo estar viviendo cada una de las participantes que se quedó sin grupo.

- ¿Vivieron o viven la experiencia de esta emoción en el grupo? ¿Creen que hay algún o algunos integrantes que lo experimente? Si la respuesta es afirmativa, ¿cómo podemos contribuir a que las personas puedan trabajarla?

Una vez finalizada la dinámica el facilitador se refiere al tema de los sentimientos evocados, la empatía y en la dificultad de transitar la emoción de soledad o vacío, y en el que tampoco es sencillo procesar dicha situación si la vive otra persona que se conozca. El objetivo del cierre es que los participantes se comprometan a trabajar sobre la emoción para identificar cómo opera este sentimiento en las personas y en los grupos.

#### Dinámica # 2 El regalo de la alegría.

El facilitador formará grupos y proporcionará papel a cada persona. Seguidamente hará una exposición, como la siguiente: "Muchas veces apreciamos más un regalo pequeño que uno grande. Muchas veces nos quedamos preocupados por no ser capaces de realizar cosas grandes y no nos preocupamos por hacer cosas menores, y que tienen mayor valor." Después el facilitador les comunica a los participantes que escriban un mensaje para cada compañero del subgrupo (el mensaje da diferentes reacciones a las personas ya sean positivas o negativas). El facilitador presentará sugerencias, procurando que cada persona envíe su mensaje a todos los miembros del subgrupo, incluyendo a las personas que no les caen bien. Sus indicaciones serán las siguientes:

1.- Procure ser específico, diciendo por ejemplo: "Me gusta tu manera de reírte, cada vez que te diriges a alguien lo haces con mucho respeto" ahí ya te estás expresando correctamente.

2.- Procure escribir un mensaje especial que se dirija amablemente al participante para poder aplicarlo a los demás.

3.- Incluya a todos aunque no los conozca lo suficiente, busque algo positivo de cada uno de los participantes.

4.- Procure decir a cada uno lo que observó dentro del grupo, sus puntos altos, sus éxitos, y hágalo siempre en primera persona, o sea "A mí me gusta " o " Yo siento "etc

5.- Dígale a la otra persona lo que encuentra en ella que te vuelve muy feliz.

Las personas podrán firmar el mensaje si ellos lo desean. Una vez escritos los mensajes, se doblarán, se pondrá en el lado de afuera el nombre de la persona a la que va dirigida la carta y serán colocadas en una caja para ser recogidos. Una vez que todos hayan leído sus mensajes, se procede a hacer los comentarios sobre las reacciones de las personas.

El facilitador a modo de cierre hace hincapié en que el objetivo de esta dinámica era promover un clima de confianza personal, de valorización personal y un estímulo positivo, en el seno del grupo. Así como dar y recibir retroalimentación positiva en un ambiente grupal. Y genera un espacio para que los participantes expresen su sentir.

### Dinámica # 3 Motivación y automotivación.

Dado que la motivación es a menudo un lugar común, es importante que el facilitador recalque que la motivación se refiere a algo «interno, no externo, que da el motivo para hacer una cosa». Para ilustrarlo el facilitador le dice al grupo «por favor levanten la mano derecha». Espera un instante, le da gracias al grupo y les pregunta: ¿Por qué hicieron eso? La respuesta será: «Porque usted nos lo dijo.» «Porque dijo ‘por’ favor» etc.

Después de 3 o 4 respuestas, el facilitador les vuelve a decir: muy bien. Ahora ¿me hacen el favor todos de ponerse de pie y levantar sus sillas? Aquí lo más probable es que nadie lo haga. Debe de continuar: «Si les dijera que hay billetes dispersos en el salón debajo de las sillas, podría eso motivarlos para ponerse de pie y levantar sus sillas» Todavía, casi nadie se moverá; entonces les dice: «Permítanme decirles que sí hay billetes de banco debajo de algunas sillas.» (Por lo general, se levantarán dos o tres asientos y muy pronto los seguirán lo demás. Conforme encuentran los billetes, el facilitador señala: «Aquí hay uno, allí en el frente hay otro,» etc.)»

Posteriormente el aplica una serie de preguntas para su reflexión:

- ¿Por qué necesitó más esfuerzo para motivarlos la segunda vez?
- ¿Los motivó el dinero? (Hace hincapié en que el dinero muchas veces no actúa como motivador.)
- ¿Cuál es la única forma real de motivar? (Aceptar cualquier respuesta pertinente, pero insistir en que la única forma de lograr que una persona haga algo, es hacer que lo desee. ¡No hay otro modo!

Al final de la dinámica el facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida, mostrando que la motivación es interna, pero los incentivos externos pueden iniciar la acción.

Dinámica # 4 Cómo podría ser diferente su vida.

El facilitador inicia la dinámica indicándoles a los participantes: “Su médico les ha informado que sólo les queda un año de vida y ustedes están convencidos de que el diagnóstico es correcto”. Describan cómo cambiaría su vida esta noticia».

El facilitador le da tiempo a que los participantes piensen y escriban sobre la pregunta anterior. Posteriormente les menciona lo siguiente: “Si ustedes desean cambiar su vida en esa dirección: ¿Qué los detiene para hacerlo ahora mismo?”.

El facilitador procede a realizar grupos de 2 o 3 participantes y les solicita que comenten sus respuestas a la pregunta anterior. Una vez comentado el facilitador reúne a todos los participantes para realizar una mesa redonda y facilitar a los participantes el pensar más profundamente en algunos de sus deseos y aspiraciones y lo que están haciendo para lograrlo. Así como generar comentarios sobre el ejercicio y como se sintieron.

#### Dinámica # 5. Acentuar lo positivo.

Esta dinámica tiene como objetivo mejorar la imagen que los participantes tienen de sí mismos mediante el intercambio de comentarios y cualidades personales. El facilitador inicia la dinámica comentando que muchas personas han crecido con la idea o creencia de que no es “correcto” el autoelogio o, para el caso, elogiar a otros. con esta dinámica se intenta cambiar esa actitud al hacer que equipos de dos personas compartan algunas cualidades personales entre sí. El facilitador le solicita a cada participante que le debe de dar a su compañero la respuesta a las siguientes tres dimensiones sugeridas:

- Dos atributos físicos que me agradan de mí mismo.
- Dos cualidades de personalidad que me agradan de mí mismo.
- Una capacidad o habilidad que me agradan de mí mismo.

El facilitador debe de explicar que cada comentario debe ser positivo. No se permiten comentarios negativos.

Una vez concluido la dinámica el facilitador procede a aplicar algunas preguntas para su reflexión:

- ¿Cuántos de ustedes, al oír el trabajo asignado, se sonrió ligeramente, miró a su compañero y le dijo, “Tú primero”?
- ¿Fue difícil señalar una cualidad al iniciar el ejercicio?
- ¿Cómo considera ahora el ejercicio?

Al final de la dinámica el facilitador enfatiza sobre el tema y la importancia de derribar las barreras impuestas por sí mismos, debido a que esto no les permite tener un buen concepto propio.

Finalmente, el facilitador realiza un cierre final de lo aprendido en el taller, generando espacios para que los participantes den su punto de vista, por último se agradece por la participación, se les solicita completar la hoja de evaluación del taller y la despedida final.

#### Taller # 4. Habilidades Sociales; Escucha Activa.

Con este taller se pretende sensibilizar a los participantes en la importancia de escuchar activamente a su interlocutor para atender en todo momento, lo que la persona le expresa. Se procura entrenar la atención, poniendo el foco en lo que se dice y en la emoción que acompaña al explicar historias ajenas. También permite entrenar la empatía al tratar de explicar de forma respetuosa lo que los demás han contado y poner en práctica habilidades de comunicación efectiva, así como el trabajo en equipo a la hora de ejecutar algunas de las dinámicas.

Objetivo específico

Entrenar y poner en práctica la escucha activa, las habilidades de comunicación efectiva, la empatía y el trabajo en equipo.

Materiales: Computadora, presentación de power point, video alusivo al tema, libreta, bolígrafos, vendas para cubrir los ojos, un espacio abierto, sillas, mesas, cronómetro.

Tiempo: 3 horas aproximadamente.

Desarrollo y contenido del taller.

Se inicia con una charla de 30 minutos donde se desarrolla el tema, en una presentación de power point, además se les proyecta un video educativo asociado al tema de las relaciones interpersonales. Posteriormente se les explica a los participantes qué es y qué no es la escucha activa, la importancia de una escucha activa y como se relaciona con las mejores prácticas para una buena comunicación, así mismo se les habla de los beneficios de ponerla en práctica, señales que indican tener una buena escucha activa, etc., consecutivamente un espacio de dinámicas, un descanso de 15 minutos, para cerrar con la discusión de lo visto y aprendido en el taller.

Posteriormente se inicia con el espacio de dinámicas para poner en práctica lo visto en la charla.

Dinámica #1; Rompehielos.

Se les solicita a los asistentes que escuchen con atención la historia que el facilitador se dispone a contar, porque al finalizar tendrán que responder a una pregunta. La historia es la siguiente:

“Imagina que conduces un autobús. Inicialmente el autobús va vacío. En la primera parada suben cinco personas. En la siguiente parada tres personas se bajan del autobús y dos suben. (Por lo general, la gente comienza a hacer cálculos matemáticos de cuántos pasajeros hay en el autobús). Más adelante, suben diez personas y bajan cuatro. Finalmente, en la última parada bajan otros cinco pasajeros.»

La pregunta es: ¿Qué número de calzado utiliza el conductor del autobús? Lo habitual es que los participantes del juego digan que es imposible conocer la respuesta. En ese caso, se repite de nuevo el enunciado tantas veces como sea necesario hasta que den con la respuesta, a la que sólo llegarán si escuchan con atención el enunciado, posteriormente se genera un espacio de discusión, básicamente destacando la importancia de la escucha activa.

#### Dinámica #2: El Ciego

Consiste en dividir a los asistentes en dos equipos. Cada equipo elige de entre sus miembros a una persona que actuará en el rol de «ciego». La dinámica consiste en que el ciego (con los ojos vendados) vaya de un extremo a otro de la sala sorteando una serie de obstáculos (sillas, mesas, etc.), siguiendo las instrucciones dadas por sus compañeros. Antes de empezar, el formador hace salir de la sala a todos los participantes y coloca los obstáculos que el “ciego” no podrá rozar. Hace pasar al primer equipo y cronometra el tiempo. Luego repite la misma operación con el segundo equipo. Realmente lo interesante no es, cuánto tiempo tarda un equipo u otro en guiar a su ciego desde el punto de partida hasta la meta. Se genera un espacio donde el foco de discusión es si la persona que actuó en el rol de “ciego” supo escuchar las instrucciones dadas por sus compañeros, y cómo éstos pusieron en práctica sus habilidades de comunicación efectiva y el trabajo en equipo.

### Dinámica # 3 Cuéntame tu historia

Se forman parejas, cada uno de los miembros contará al otro una historia de manera resumida, haciendo mucho hincapié en detalles y eventos importantes y significativos para quien los cuenta. el otro participante debe de escuchar e intentar atender al mensaje completo durante un máximo de cinco minutos. Tener una libreta y un bolígrafo a mano e ir anotando cada vez que algo le distrae (no se refiere en exclusiva a la evasión completa donde se está pensando sobre cosas suyas y ha dejado de atender a la persona, se anota también todas las veces que el discurso de la persona les sugiera un pensamiento suyo, por muy pequeño y rápido que sea). Después, cada miembro de la pareja presentará a su compañero y tratará de contar la misma historia que él le contó, tratando de recordar los detalles y aspectos destacados.

Una vez finalizado este primer paso, habiendo contado todos sus historias, se hará un debate y habrá una ronda de preguntas:

¿Ha sentido que su compañero le ha escuchado y entendido?

¿Cómo se ha sentido cuando ha contado su historia y sus sentimientos?

¿Cómo se ha sentido cuando le correspondió contar la historia de su compañero y reflejar sus emociones?

¿Qué ha sido más difícil: repetir o reflejar? ¿Por qué?

¿Qué es lo más importante para usted del mensaje?

¿Qué lo distrajo?"

Al final de la dinámica el facilitador realiza un cierre final enfocado en ¿Qué aprendieron de esta experiencia?"

#### Dinámica #4: Nudo Humano

Esta es un dinámica de trabajo en equipo que tiene como objetivo generar sincronía a partir de acciones individuales para un fin en común y reflexionar acerca de cómo la colaboración y cooperación puede impactar en los resultados.

El nudo es un rompecabezas de desenredo en el que un grupo de personas en un círculo se toman de la mano con dos personas que no están a su lado. El objetivo es desenredar las extremidades para que el grupo forme un círculo, sin soltar las manos agarradas. El facilitador debe solicitar al grupo que formen un gran círculo, que levanten la mano derecha en el aire y luego tomen la mano de alguien al otro lado del círculo, se repite la misma acción pero con la mano izquierda, asegurándose de que tomen la mano de otra persona. Todos y todas deben estar tomados de la mano de dos personas diferentes y que no estén tomados de la mano de alguien a cada lado inmediato de ellos. El desafío es tratar de desenredarse para formar un círculo sin romper la cadena de manos. Se debe asignar un tiempo específico para completar este desafío (generalmente de diez a veinte minutos). Los participantes se deben tomar su tiempo para evitar las lesiones. Si la cadena de manos se rompe en algún punto, deben comenzar de nuevo. No todos los nudos humanos son solucionables y pueden seguir siendo nudos o pueden terminar como dos o más círculos. El facilitador debe de estar atento a que los participantes no fuercen movimientos ni tire de los demás., supervisar la actividad para evitar riesgos de lesiones o incluso detener el juego si es necesario.

Una vez finalizada la actividad el facilitador abre un espacio de reflexión y debate generando preguntas: ¿Cómo se sintieron al saber que la solución al desafío implicaba que todos participaran activamente? Si lograron el desafío: ¿Existieron momentos en que creían que no podían cumplir el reto? ¿Todos tuvieron que colaborar?, ¿Lograron coordinar y organizar las acciones? ¿Qué idea acerca del trabajo en equipo les disparó esta actividad?, ¿Qué pueden rescatar de la misma? La Dinámica Nudo Humano posibilita trabajar sobre los siguientes temas: roles, organización, situación, conducta, interacción, retroalimentación, cooperación.

El facilitador realiza un cierre final de lo aprendido en el taller, generando espacios para que los participantes den su punto de vista, por último agradecimiento por la participación, se les solicita completar la hoja de evaluación del taller y la despedida final.

#### Taller # 5. Relaciones interpersonales

Los seres humanos son seres sociales que por su naturaleza requiere de las relaciones con otras personas, por ejemplo; la amistad, la familia, el compañerismo, las relaciones laborales y sus leyes jerárquicas, clubes deportivos, matrimonio, etc. Donde haya dos o más personas interactuando, habrá algún margen de vínculo interpersonal de ahí la importancia del manejo de las relaciones interpersonales, dado que se convierten en la base de la personalidad humana y un factor necesario en la forma de vivir. Lo que significa que son centrales en el recorrido de la vida y que pueden ser fuente de enormes satisfacciones, o de sufrimiento, dependiendo de las elecciones que se hagan y del tipo de vínculos que se establecen con los demás. Es por ello por lo que este taller va enfocado en que los participantes desarrollen o refuercen, las herramientas efectivas para cultivar vínculos afectivos y mantener relaciones interpersonales constructivas.

### Objetivo específico

Abordar, tomar conciencia y mejorar la capacidad de relacionarse con otros tomando en cuenta el autoconocimiento, la autoestima, asertiva, empatía, lenguaje no verbal y la resolución de conflictos.

Materiales: Computadora, presentación de power point, video alusivo al tema, hojas de papel, bolígrafos, sombrero grande, tarjetas con frases comunes, pizarra.

Tiempo: 3 horas aproximadamente.

### Desarrollo y contenido del taller.

Se inicia con una charla de 30 minutos y presentación de power point, sobre las relaciones interpersonales y su importancia, dado que están presentes en todos los ámbitos de la vida y su papel fundamental en el desarrollo integral de la persona, posteriormente el facilitador podrá proyectar un video como cierre del tema e iniciar con las dinámicas, consecutivamente un espacio de dinámicas, un descanso de 15 minutos, para cerrar con la discusión de lo visto y aprendido en el taller.

### Dinámica #1 Miedos en el sombrero

Esta dinámica de autoconocimiento y autoestima tiene como objetivo promover la unidad y la cohesión grupal, brindar la oportunidad de que las personas puedan manifestar sus temores y miedos y el impacto de estos en las relaciones interpersonales. Desarrollo de la dinámica, el facilitador entrega una hoja de papel y un bolígrafo a cada participante y les indica que deben de escribir un temor, una inquietud o un miedo personal de forma anónima, siendo lo más específicos y honestos posible, pero no de tal manera que puedan identificarse fácilmente. Una vez que todos y todas hayan terminado de escribir un miedo o una

preocupación, se deben introducir las hojas en un sombrero grande. Hay que mezclar las hojas dentro del sombrero. De a uno a la vez, cada persona leerá un miedo en voz alta y debe intentar explicar qué significa y cuáles son las consecuencias en la vida cotidiana, y en particular en la dinámica grupal y en las relaciones interpersonales. No se permite ningún tipo de comentario sobre lo dicho por quien lee, solo hay que escuchar y pasar al siguiente lector. Una vez leídos y compartidos todos los temores, se debe abrir un espacio de debate y discusión con todo el grupo. ¿Aparecieron miedos o temores en común?, ¿Cuáles eran los más recurrentes y como impactan en las relaciones interpersonales?

### Dinámica # 2 Asertividad y empatía.

Esta dinámica tiene como objetivo identificar aquellas respuestas que incrementan los conflictos, analizar las posibles respuestas que se pueden dar en contextos de tensión y distinguir aquellas que facilitan la solución del conflicto y ejercitar la comunicación asertiva y la empatía. El facilitador tiene a mano tres situaciones que se pueden vivenciar en el grupo y que podrían generar una situación de conflicto si no se aborda con una comunicación efectiva.

De manera individual deberán seleccionar las respuesta que darían ante cada situación:

#### Situación 1

Un compañero de trabajo le dice que está cansado de corregir el trabajo que usted hace, que siempre lo entrega mal o incompleto porque no le interesa el trabajo y no le pone esfuerzo. ¿usted qué le respondería?

a- Hace de cuenta que no lo escuchó y seguí con lo que estaba haciendo.

b- Le dice que nunca le dijeron que hacía mal el trabajo y le pregunta por qué lo está haciendo mal.

c- De manera amable le dice que hace lo que le dijo su jefe y si hay que modificar algo sólo lo escuchará a él (jefe).

### Situación 2.

En una reunión social, un amigo ríe con disimulo cuando usted está contando un problema personal. ¿usted qué haría?

a- De muy mal modo le pide que cuente de que se ríe, así todos se podrán reír.

b- Suele reírse cuando hablan otras personas también, así que no le da importancia y continúa con su relato, aunque le enoja un poco.

c- Detiene el relato y le dice que le enoja un poco verlo reír cuando usted está hablando, porque siente que no valora sus palabras, y le pide que deje de hacerlo o que pueden hablar lo que ocurre.

### Situación 3.

Un familiar cercano, le cuenta que en su grupo de trabajo hay una persona que no le gusta trabajar y que no hace nada, por lo tanto, todo el trabajo recae en él. ¿Usted que le diría?

a- Le dice que no le siga contando nada más, porque no lo puede ayudar y le recomienda que puede hablarlo con dicha persona para encontrar una solución.

b- Le dice que no es el único caso, que eso suele pasar que incluso usted conoce gente que lo pasa lo mismo.

c- Le resta importancia a sus palabras, cuando ya habló bastante lo interrumpe y le pregunta qué planes tiene para el fin de semana.

Una vez que todos ya tienen seleccionada la respuesta a la situación, el facilitador genera un espacio de debate e inicia con una explicación acerca de qué es la comunicación asertiva y la empatía, por qué posibilita una interacción efectiva entre las personas. Luego se les pide a los participantes que compartan las respuestas marcadas e identifiquen si es una respuesta asertiva o no. Y el cómo se podría generar la empatía en cada situación.

### Dinámica # 3 Comunicación no verbal

El facilitador entregará a cada participante una tarjeta con frases como: “mañana iré al odontólogo”, “me agradó cenar con ustedes ayer”, “no me agrada lo que dices”, “disfruto mucho salir a correr”, “me encanta ir al cine con mis amigos”, “me molestan las mentiras”, “ayer fui de compras”, “me agrada mucho ver TV” etc. Los participantes deben tratar de imitar estas frases con el cuerpo por algunos minutos. A continuación los observadores deberán escribir en una hoja lo que creen que quiere decir el “actor”. Luego de 15 minutos se da por concluida la actividad y se abre un espacio de debate y reflexión grupal, donde el facilitador debe realizar una conclusión para cerrar la actividad, resaltando la importancia que tienen nuestros gestos y la intención que le damos a nuestras expresiones para que el mensaje llegue correctamente. Además, podrá consultarles si ¿Pudieron establecer una interacción en la que lograron entender? ¿Hubo momentos en lo que los “actores” lo que expresaron con su cuerpo, logro simbolizar o significar lo mismo para cualquier persona?, ¿o la representación de cada frase depende de otros factores como el contexto? ¿Todas las sociedades y/o comunidades realizan las mismas interpretaciones?

#### Dinámica # 4 Fantasía de un conflicto

El objetivo de esta actividad es que cada persona exprese su propia forma de resolver un conflicto, identificando estrategias diferentes y elaborar un plan común. Para ello se necesitará que los implicados lleguen a buen puerto, negociando y respetándose. Se les solicita a los participantes que se sienten y a continuación, el facilitador les explicará la siguiente situación:

“Te encuentras caminando por la calle y ves, a lo lejos, a alguien que crees que conoces. Te das cuenta de que esa persona es una alguien con la que tienes muchos conflictos. A medida que la persona se encuentra más cerca, te pones más nervioso porque no sabes cómo reaccionar cuando te cruces con ella. Se te ocurren algunas alternativas... decide ahora cuál eliges y tómate unos minutos para recrear, en tu imaginación, qué es lo que pasaría”.

Pasado un rato, el facilitador regresa con estas palabras:

“Ya ha pasado, esa persona se ha ido. ¿Qué sientes? ¿Estás satisfecho con la manera que te has comportado?”

Se deja a los participantes unos 15 minutos para que reflexionen sobre las alternativas que consideraron para actuar: ¿cuál escogieron?, ¿qué motivos les empujó a escogerla? y ¿qué tan satisfechos se sienten? Posteriormente se forman grupos de 2 o 3 personas y se les dan unos 5 minutos para que discutan la dinámica. Posteriormente el facilitador genera un espacio para debatir el tema de resolución de conflictos y el aprendizaje de la actividad.

El facilitador realiza un cierre final de lo aprendido en el taller, generando espacios para que los participantes den su punto de vista, por último, agradecimiento por la participación, se les solicita completar la hoja de evaluación del taller y la despedida final.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Avello, R., (19 de marzo del 2018). *Las fuentes de información y su evaluación.*

<https://www.revistacomunicar.com/wp/escuela-de-autores/las-fuentes-de-informacion-y-su-evaluacion/>

Betina, A., Contini N., (2011). *Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos.* Fundamentos en Humanidades. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18424417009>

Braz, A., Comodo, C., Prette, Z., y Prette, A., (2013). *Habilidades sociales e intergeneracionalidad en las relaciones familiares.* Apuntes de Psicología, Vol. 31, número 1, págs. 77-84. ISSN 0213-3334

<https://apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/305>

Caballo, V., (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales.*

España Editores S.A. Sétima edición, Madrid: Siglo XXI

Camacho, E., (2018). *El juego como estrategia que permite mejorar las habilidades sociales de las personas con discapacidad Intelectual que forman parte de los encuentros recreativos del Proceso de Recreación Accesible,* Belén. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional].

[https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/15040/tesis%20recreacion%20](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/15040/tesis%20recreacion%20Ericka%20Camacho%20%28oficial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Ericka%20Camacho%20%28oficial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/15040/tesis%20recreacion%20Ericka%20Camacho%20%28oficial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Canossa, H., (2019). *ART Habilidades blandas en el estudiantado universitario y la empleabilidad en Costa Rica.* Revista Académica Arjé, 2(2), 5-13. Vol. 2. Núm. 2.

<https://revistas.utn.ac.cr/index.php/arje/article/view/205>

Chinchilla, L., y Corrales, W., (2021). *Habilidades Sociales en las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza, Santa Bárbara de Heredia, durante el año 2020*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Costa Rica.

<https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/22558/TESIS%2010824.pdf>

Contini, E., (2008). *Las habilidades sociales en la adolescencia temprana: Perspectivas desde la Psicología Positiva*. *Psicod debate: Psicología, Cultura y Sociedad*.

<http://dspace.palermo.edu/dspace/handle/10226/571>

Dinámicas Grupales (2016-2022). *Técnicas de grupo y dinámicas de grupo*. Buenos Aires, Argentina. <https://dinamicasgrupales.com.ar/>

Dinámicas de autoestima, motivación y sentimientos (2013).

<https://autoestimaambitoeducativo.wordpress.com/2013/04/09/dinamicas-de-autoestima-motivacion-y-sentimientos/>

Dongil, E; Cano, A (2014) *Habilidades Sociales*. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS). [https://bemocion.sanidad.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia\\_habilidades\\_sociales.pdf](https://bemocion.sanidad.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf)

Gamboa, S; (2015). *¿Cambios?: maximizar la memoria- Juegos y dinámicas individuales y grupales*. 1. Bonum. <https://elibro.net/es/ereader/ucentral/213513>

Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M., (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M., (2006). *Metodología de la Investigación*.

McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2011). *Metodología de la Investigación*.

México. Editorial McGraw-Hill.

<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Juegos dinámicos (s.f). Madriz. <https://juegosdinamicos.com/dinamicas/>

Lacunza, A., (2011). *Habilidades sociales y comportamientos problemáticos en niños de nivel escolar inicial*. Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina, 57.

Montagud, N., (s.f). *Las 14 mejores dinámicas de resolución de conflictos*.

<https://psicologiaymente.com/autores/nahum-montagud>

Muñoz, C., Crespi, P., y Angrehs R., (2011). *Psicología evolutiva y pedagógica*. Ediciones Paraninfo S.A. 1era Edición. Madriz, España.

Muñoz, C., Crespi, P., y Angrehs R., (2011). *Habilidades sociales*. Ediciones Paraninfo S.A. 1era Edición. Madriz, España.

Olivares, J. y Méndez F (2014). *Técnicas de modificación de conducta*. Colección Psicología universidad, Biblioteca Nueva.

<https://elibro.net/es/ereader/ucentral/111794?page=10>

Pérez, M. (2015). *Entrenamiento en habilidades sociales* (2a. ed.). Málaga, Editorial ICB.

<https://elibro.net/es/ereader/ucentral/120574>

Puerta, J; Padilla, D (2011) *Terapia cognitiva - conductual (TCC) como tratamiento para la depresión una revisión del estado del arte*. Revista internacional de Ciencias de la Salud, Vol. 8, Nº. 2, 2011, págs. 251-257.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3903329>

- Ramos, P. (2010). *Afrontamiento del estrés y habilidades sociales* (2a. ed.). Málaga, Editorial ICB. <https://elibro.net/es/ereader/ucentral/titulos/106681>
- Rivas, N. (2002). Escala de Evaluación de habilidades sociales. Biblioteca de Psicometría. [https://www.academia.edu/37172809/ESCALA\\_DE\\_EVALUACION\\_DE\\_HABILIDADES\\_SOCIALES\\_BIBLIOTECA\\_DE\\_PSICOMETRIA](https://www.academia.edu/37172809/ESCALA_DE_EVALUACION_DE_HABILIDADES_SOCIALES_BIBLIOTECA_DE_PSICOMETRIA)
- Roca, E. (2014). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. ACDE Ediciones, Valencia. <http://www.cop.es/colegiados/pv00520/pdf/Habilidades%20socialesDale%20una%20mirada.pdf>
- Rodríguez F. (2021). *Habilidades sociales, dinámicas grupales*. <https://misdinamicas.com/habilidades-sociales/habilidades-sociales/>
- Rosales, J., (2013). *Habilidades sociales*. Aravaca, Madrid, Spain: McGraw-Hill España. <https://elibro.net/es/ereader/ucentral/50255>
- Sánchez, H., García M., y Gómez M., (2016). *Bienestar emocional*. Madrid, Spain: Dykinson. <https://elibro.net/es/ereader/ucentral/58268?page=34>.
- Sevilla, L (2015). Dinámicas de emociones. <https://sites.google.com/site/dinamicasjdq/dinamica-de-emociones>
- STT Group. Supplying Total Talent. <https://grupostt.com/>
- Tolentino, H., (2020). *Habilidades sociales y estrategias didácticas para la formación del liderazgo desde la educación básica*. Revista Educación, vol. 44, núm. 2, 2020 Universidad de Costa Rica, Costa Rica. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/40270/42993>
- ULPGC (s.f) *Entrenamiento en Habilidades Sociales. Temas 4 y 5, Entrenamiento en habilidades sociales y componentes cognitivos*. Universidad La Palma Gran Canaria.

[https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/4/4617/Temas\\_4\\_y\\_5\\_Entrenamiento\\_en\\_habilidades\\_sociales\\_y\\_componentes\\_cognitivos.pdf](https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/4/4617/Temas_4_y_5_Entrenamiento_en_habilidades_sociales_y_componentes_cognitivos.pdf)

Villasís, M., Márquez, H., Zurita-Cruz JN, Nallely, J., Miranda, G., Escamilla, A. (2018). *El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones*. Rev Alerg Mex. 2018;65(4):414-421.

<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/560/897>

Zarta, Y., y Quevedo, J., (2018). *Formación y capacitación para fortalecer habilidades sociales de los directivos en las organizaciones*. [Tesis de pregrado]. Universidad Cooperativa de Colombia. <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/6471>

# APÉNDICES

## Instrumentos de Medición

### Cuestionario

Estimado usuario:

Le aclaro que este instrumento es con un fin investigativo/educativo. La información es confidencial, por ningún motivo se utilizará para otro fin que no sea el mencionado, siéntase en la libertad de contestar de manera objetiva.

Se le presenta una serie de interrogantes, con 4 opciones de respuesta, seleccione con una X, la respuesta que más considera le identifica. No hay respuestas correctas o incorrectas.

Correo \*

1. Aun cuando estoy emocionalmente afectado o estresado puedo tener control del cómo me comunico con los demás.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. Suelo estar muy atento a lo que las otras personas dicen durante una conversación.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Suelo sentirme identificado y comprender las dimensiones de lo que pasó, cuando me cuentan una situación de otra persona

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. Puedo expresar lo que pienso y siento adecuadamente aun cuando esto podría molestar a otros

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. Siento que puedo trabajar mejor yo sólo que tener que ponerme de acuerdo con otros.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. Tiendo a consumir *snacks* como paquetes, papas tostadas, galletas o consumir bebidas energéticas o azucaradas.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. Siento que llevo una vida muy sedentaria, casi no suelo hacer ejercicio.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. Si volviera a vivir tomaría las mismas decisiones que he tomado.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Me siento conforme con mi vida personal a nivel general.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Después de un día emocionalmente cargado, siento que me levanto cansado, aunque haya dormido toda la noche

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. Me siento cómodo con el grupo de personas con las que paso la mayoría del tiempo de manera cotidiana

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. Pienso que el espacio físico donde paso la mayoría del tiempo es adecuado.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. Siento que a nivel profesional tengo oportunidad de crecimiento

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. Suelo sentirme ansioso.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Siento motivación en el entorno que me rodea

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. Se me hace fácil entablar conversaciones con personas desconocidas.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. Me es fácil decirle a un familiar, cuando me molesta un tema específico.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. Acepto con responsabilidad mis errores y no busco culpar a mi pareja.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. Me es sencillo, disculparme con mi compañero, cuando he cometido algún error.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. Participo en algún grupo activo de la comunidad.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

21. Me siento molesto con regularidad.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. Me siento esperanzado de cara al futuro.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. Es importante para mí expresar mis sentimientos en diferentes contextos (hablando, escribiendo, dibujando), etc.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. Me siento afectado anímicamente dependiendo de la estación climática.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

25. No me siento identificado con lo que hago actualmente, pero ni modo tengo que hacerlo

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## **Encuesta**

Estimado usuario:

Le aclaro que este instrumento es con un fin investigativo/educativo la información es confidencial, por ningún motivo se utilizará para otro fin que no sea el mencionado, siéntase en la libertad de contestar de manera objetiva.

Se le presenta una serie de interrogantes, con 3 opciones de respuesta, seleccione la respuesta que más considera le identifica. No hay respuestas correctas o incorrectas.

Correo\*

1. ¿Considera que se le hace fácil comunicar sus ideas y necesidades a los demás?

- Sí, porque soy muy ágil comunicándome

- Algunas veces sí y otras no
  - No, porque la gente no suele entender lo que digo
2. ¿Piensa en lo que le responderá a su interlocutor, mientras este aún le está hablando?
- Sí, me gusta planear la respuesta que daré
  - Suelo solo prestar atención a lo que el interlocutor me está expresando
  - No suelo prestar tanta atención a lo que el interlocutor me está hablando
3. ¿Cómo es su reacción cuando alguien le expresa una situación personal?
- Comprendo su situación
  - Guardo silencio y no reacciono
  - No es mi problema, no me afecta
4. Si una persona lo interrumpe en medio de una importante conversación, su reacción es:
- Lo dejo hablar
  - Le indico que espere, estoy hablando
  - Lo ignoro
5. ¿Considera que es sencillo para usted coordinar con otros para sacar adelante una tarea?
- Sí, me es fácil
  - Me es indiferente
  - No me es fácil
6. ¿Para usted es importante cuidar lo que come?
- Sí, porque considero que una alimentación sana me ayuda a mantener el peso y evitar enfermedades
  - Me es indiferente
  - No, porque considero que la comida es una deliciosa tentación que se debe disfrutar
7. Intenta hacer ejercicio de manera regular

- Sí, intento mantenerme activo al menos 3 veces por semana
- Me es indiferente
- No hago ejercicio

8. ¿Se considera satisfecho con su vida?

- Sí, me siento feliz en mi día a día sin importar las circunstancias
- Depende de lo que esté viviendo
- Me considero insatisfecho

9. ¿Siente que aún le faltan metas por alcanzar en su vida personal?

- Siento que ya alcancé todas las metas que me propuse
- Siento que aún me faltan metas por alcanzar
- No tengo metas propuestas

10. ¿Se siente con energía la mayor parte del día?

- Sí, me siento lleno de energía
- Algunas veces
- Me siento cansado y/o fatigado

11. ¿Suele hacer amistades en los lugares donde se desenvuelve (estudio, trabajo, comunidad)?

- Me es muy fácil hacer nuevas amistades
- No es un tema relevante para mí
- Se me dificulta el tema

12. ¿El entorno donde pasa la mayoría del tiempo le parece apropiado para su calidad de vida?

- Me parece adecuado, me siento satisfecho
- Considero que me falta

- No me parece que reúna las condiciones necesarias
13. ¿Con cuál de las siguientes afirmaciones se siente más identificado?
- Se espera que trabaje más horas para lograr los objetivos
  - Mi horario de trabajo inflexible me causa problemas
  - Me siento tan cansado después del trabajo que no suelo salir con mi familia o amigos
14. De las siguientes afirmaciones selecciones 1 con la que más se identifica
- Puedo sacar mis tareas en el horario de trabajo
  - Considero que los picos de trabajo son normales
  - Considero que me han asignado mucho trabajo y no logro sacarlo en mi horario habitual
15. ¿Cómo calificaría el nivel de stress en su trabajo?
- Normal
  - Moderado
  - Grave
16. ¿Es consciente de que las conductas propias pueden afectar a los demás?
- Soy consciente de que mi comportamiento puede influir en quienes me rodean
  - Considero que eso dependerá de la persona y su vulnerabilidad
  - No estoy de acuerdo, considero que cada quien elige como sentirse, a pesar de las circunstancias
17. Cuando un amigo está atravesando un momento difícil y necesita su compañía
- Dejo lo que estoy haciendo y me voy con él
  - Le digo que en cuanto salgo del trabajo, nos vemos
  - No tengo tiempo, otro día
18. Expresar su sentir a un familiar de forma adecuada cuando no le agrada algo, significa:

- Decirle, teniendo cuidado con las palabras que utilizaré
- Manifestar mi malestar, simplemente
- No suelo hacerlo, para evitar mayor conflicto

19. Frente a un conflicto de pareja, su reacción es:

- Dar espacio y después de un tiempo hablar del tema
- Lo ignoro
- Guardo silencio

20. Cuando tiene una diferencia de opinión con otro compañero de trabajo cómo lo maneja.

- Afronto la situación e intento buscar soluciones
- Me es irrelevante, tengo claro que suele suceder
- Me siento predispuesto y se me dificulta escuchar al otro

21. Para tener una buena convivencia social se debe

- Reconocer que todos somos iguales
- Defender mis derechos
- Respetar la forma de ser de los demás y que ellos respeten la mía

22. Se siente descontento consigo mismo

- Me siento muy bien conmigo mismo
- No suelo pensar en eso
- Me siento descontento, pocas cosas me hacen sentir bien

23. Es muy crítico con sus fallos

- Suelo tratarme con compasión y amor
- Considero que algunas veces sí lo soy
- Me critico mucho, todo tiene que ser casi perfecto

24. ¿Le resulta difícil manejar sentimientos intensos como enojo, irritabilidad, miedo o tristeza?

- Considero que manejo muy bien mis sentimientos
- Algunas veces me es difícil y otras no tanto
- Me resulta difícil manejarlos cuando mis sentimientos son intensos

25. ¿Suele tener dificultades para balancear vida privada y vida laboral?

- Sí se me dificulta
- En algunas ocasiones
- No se me dificulta

26. ¿Tiene metas y sueños que aún quiere cumplir y estos le motivan a esforzarse actualmente?

- Tengo sueños y metas definidos y eso me entusiasma
- Considero que ya alcancé todas las metas que me propuse
- No tengo claro ese tema

### Hoja de evaluación del taller.

Evaluación del taller	
En general el taller le pareció:	Por favor indique del 1 (Aburrido) al 10 (Excelente), si está satisfecho con esta taller.
¿Después del taller se sintió inspirado?	¿Cómo se sintió después de haber terminado el taller? Sin inspiración (1) o inspirado (10)?
¿Qué aprendizaje se lleva del taller?	
¿Qué fue lo que más le agradó del taller?	
¿Qué fue lo que menos le agradó del taller?	
Si usted liderara este taller ¿qué haría diferente?	
¿Algunas sugerencias u oportunidades de mejora para futuros temas a considerar?	
Muchas Gracias ...	