

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

**ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES EN CABOS Y
CARABINEROS DE LA 3ª COMISARÍA NORTE DE VALPARAÍSO**

TESIS PRESENTADA A LA FACULTAD DE MEDICINA

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGO**

**Y AL GRADO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

POR

**ELENA ALEJANDRA JOFRÉ PAVEZ
PAOLA ANDREA SÁNCHEZ OSORIO**

**PROFESOR PATROCINANTE
ARTURO PRIETO COMELÍN**

**VIÑA DEL MAR, CHILE
MARZO, 2000**

RECONOCIMIENTOS

Agradecemos a Carabineros de Chile, en especial a la 3^a Comisaría Norte de Valparaíso y al Sr. Comisario Mayor Miguel Angel Llévenes Rebolledo por haber permitido la realización de esta investigación.

CONTENIDOS

RECONOCIMIENTOS.....	iii
TABLA DE CONTENIDOS.....	iv
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x

Cap.		Pág.
1	INTRODUCCIÓN.....	1
	Formulación del problema.....	2
	Objetivos.....	3
	Objetivos generales	3
	Objetivos específicos	3
	Marco Teórico.....	4
	El hombre como ser social	4
	Orígenes del concepto de Habilidad Social	6
	Definición de Habilidad Social	7
	Componentes de las Habilidades Sociales	10
	Componentes conductuales	10
	Componentes cognitivos	15
	Componentes fisiológicos	17
	Modelos teóricos de las Habilidades Sociales	18
	Teoría de roles	18
	Modelo de Aprendizaje Social	18
	Modelo Cognoscitivo	19
	Modelo de Percepción Social	19
	Modelo de Asertividad	20
	Modelo de Holling y Trower	21
	Modelo explicativo de las habilidades sociales	21
	Modelos explicativos de la falta de Habilidades Sociales	24
	Modelo de déficit de las Habilidades Sociales	24

	Modelo de inhibición por ansiedad	24
	Modelo de inhibición mediatizada	25
	Modelo de percepción social	25
	+ Evaluación de las Habilidades Sociales	26
	¿Por qué evaluar las habilidades sociales?	26
	Técnicas utilizadas en la evaluación de las habilidades sociales	27
	Entrenamiento de las Habilidades Sociales	32
	Fundamentos conceptuales y empíricos	32
	Características del entrenamiento en habilidades sociales	33
	Diseño de un programa de entrenamiento en habilidades sociales	34
	Técnicas utilizadas en el Entrenamiento en Habilidades Sociales	35
	+ Ámbitos de aplicación del Entrenamiento en Habilidades Sociales	37
	Carabineros de Chile	38
	Definición	38
	Funciones	38
	Organización	40
	Personal	42
2	METODOLOGÍA.....	43
	Tipo de investigación.....	43
	Diseño.....	43
	Variables.....	44
	Hipótesis.....	46
	Población y muestra.....	46
	Ambiente.....	53
	Plan de trabajo.....	58
	Primera fase: Preparación y diseño	58
	Segunda fase: Recolección, análisis inicial de datos y selección de la muestra	58
	Tercera fase: Diseño y aplicación del programa de entrenamiento	58
	Cuarta fase: Recolección y análisis final de datos	58
	Técnicas de recolección de datos.....	59
	Descripción del instrumento de evaluación.....	59
	Procedimiento.....	62
3	RESULTADOS.....	64
4	DISCUSIÓN.....	74
	Discusión y conclusiones.....	74

Limitaciones del estudio.....	77
Sugerencias.....	78
Comentarios generales.....	81
REFERENCIAS.....	83
APÉNDICES.....	87
Apéndice A: Programa de Entrenamiento en Habilidades sociales para Cabos y Carabineros de la 3ª Comisaría Norte de Valparaíso	88
Apéndice B: Sector jurisdiccional 3ª Comisaría Norte	102
Apéndice C: Escala Multidimensional de Expresión Social parte motora (EMES-M)	104
Apéndice D: Hoja de respuesta EMES-M	109

LISTA DE TABLAS

TABLA N°1	Media y desviación típica de factores EMES-M.....	61
TABLA N° 2	Resultados obtenidos en la población.....	65

LISTA DE FIGURAS

FIGURA Nº 1	Organigrama Carabineros de Chile.....	41
FIGURA Nº 2	Población del estudio.....	47
FIGURA Nº 3	Nivel general de habilidades sociales de la muestra.....	48
FIGURA Nº 4	Destacamento de los sujetos de la muestra.....	49
FIGURA Nº 5	Grado de los sujetos de la muestra.....	50
FIGURA Nº 6	Edad de los sujetos de la muestra.....	51
FIGURA Nº 7	Funciones de los sujetos de la muestra.....	52
FIGURA Nº 8	Escolaridad de los sujetos de la muestra.....	52
FIGURA Nº 9	Estado civil de los sujetos de la muestra.....	53
FIGURA Nº 10	Organigrama 3ª Comisaría Norte.....	54
FIGURA Nº 11	Resultados obtenidos en la población.....	66
FIGURA Nº 12	Comparación pre-test/post-test.....	69
FIGURA Nº 13	Análisis descriptivo de la muestra en pre-test.....	70
FIGURA Nº 14	Análisis descriptivo de la muestra en post-test.....	71

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo aplicar un programa de entrenamiento en habilidades sociales que permita aumentar el nivel general de habilidades sociales que presentan los carabineros y cabos de la 3ª Comisaría Norte de Valparaíso. Para esto se realizó una medición del nivel general de habilidades sociales de 107 cabos y carabineros pertenecientes a esa Unidad a través de la Escala Multidimensional de Expresión Social parte motora. Se seleccionó una muestra de 17 sujetos mediante un procedimiento de muestreo intencionado considerando a aquellos sujetos cuyo nivel general de habilidades sociales se encontraba en los rangos bajo o muy bajo según los datos obtenidos en la medición inicial, luego se aplicó un programa de entrenamiento que fue diseñado a partir de los resultados obtenidos en la primera evaluación, considerada como diagnóstico. Posteriormente se realizó una segunda medición utilizando el mismo instrumento para determinar los efectos del tratamiento. Este estudio constituye un valioso antecedente en el trabajo con Carabineros de Chile y abre paso a nuevas propuestas que demuestren los aportes que la psicología puede entregar en este terreno.

ABSTRACT

This investigation has the objective of apply a training program of social skill which allows to increase the general level of social skill which are presented by the cabos and carabineros from the Third North Commissary of the Valparaíso. A measuring of the general level of social skill was made for this purpose. This measuring was made trough the Multidimensional Scale of Social Expression motor part. 17 persons were selected by a procedure of intentioned showing, considering only those whose general level of social skill was in low and lower class, according the information which was obtained in the initial measuring, the a training program was applied. This program was designed from the result which were obtained in the first evaluation, considered as a diagnostic. Then a second measuring was made, using the same instrument to determined the effects of the treatment. This investigation is a valuable antecedent in the work with "Carabineros de Chile" and it open a way to new propositions in this field.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

Carabineros de Chile, institución dependiente del Estado, encargada de velar por la seguridad y el orden público, realiza un sinnúmero de actividades tendientes a resguardar el bienestar de la ciudadanía proporcionándole un entorno con las condiciones propicias para el ejercicio de sus derechos y deberes.

Los distintos roles que desempeña Carabineros hace que sus funcionarios deban resolver las más diversas situaciones, desde atender un parto en la vía pública pasando por aprehender a los más temibles malhechores hasta encargarse de resguardar la soberanía nacional marcando presencia en los lugares más apartados del país, todo esto avalado por una vocación de servicio que no pone límites llegando incluso a dar su vida en el cumplimiento de su deber.

A pesar de que el espectro de funciones que Carabineros de Chile realiza es inmensamente amplio, la mayoría de ellas tienen en común el contacto directo con personas, en especial con los miembros de la comunidad a la cual debe proteger.

Lo anterior exige, al menos en teoría, que los miembros de la institución posean dentro de su repertorio conductual, habilidades sociales acordes a su labor. En la práctica, la formación que reciben quienes ingresan a la escuela de formación policial, está centrada

principalmente en la adquisición de conocimientos y/o técnicas especializadas para el rol que deben cumplir como por ejemplo: disciplina, leyes, instrucción a pies, formalidades militares, ética, reglamentación e instrucción montada. No siendo una prioridad la capacitación en el área de interacción social ya que los recursos con que cuenta la institución son destinados a otras operaciones. Como ocurre con muchos otros ámbitos de trabajo, queda en un segundo plano la importancia que tiene el poseer habilidades que permitan una interacción social eficaz con quienes se relacionan y a quienes en definitiva están dirigidos sus servicios.

Formulación del problema

Los antecedentes anteriores llevan a que este trabajo formule la siguiente pregunta de investigación:

¿Aumenta significativamente el nivel general de habilidades sociales de un grupo de cabos y carabineros pertenecientes a la 3^a Comisaría Norte de Valparaíso al ser sometidos a un programa de entrenamiento en habilidades sociales?

Objetivos

Objetivo general

- Aplicar un programa de entrenamiento en habilidades sociales que permita aumentar el nivel general de habilidades sociales que presentan los cabos y carabineros de la 3^a Comisaría Norte de Valparaíso.

Objetivos específicos

- Describir el nivel general de habilidades sociales que presentan los cabos y carabineros de la 3^a Comisaría Norte de Valparaíso.
- Describir los cambios producidos en el nivel general de habilidades sociales de los sujetos después de aplicado el programa de entrenamiento en habilidades sociales a través de los resultados obtenidos en la Escala Multidimensional de Expresión Social parte motora (EMES – M) pretest - posttest.

Marco teórico

El hombre como ser social

El hombre cuando nace, a pesar de poseer un repertorio conductual muy limitado, también posee un gran potencial genético y biológico el cual irá desarrollando a lo largo de su vida en la medida en que vaya interactuando con su medio ambiente, un medio ambiente que es fundamentalmente social. (Abarca e Hidalgo, 1993)

Desde el nacimiento, la interacción con otros cobra vital importancia ya que en las condiciones de dependencia en que se llega al mundo está obligado a relacionarse para sobrevivir y es el vínculo madre-hijo el que se transforma en el apoyo más importante en esta etapa de la vida. Ya a la 5 ó 6 semanas de vida, aparece la primera “sonrisa social”, que marca el primer hito de comportamiento interpersonal. De ahí en adelante, este comportamiento constituye un aprendizaje continuo de patrones cada vez más complejos que incluyen aspectos cognitivos, afectivos, sociales y morales que se van adquiriendo a través de un proceso de maduración y aprendizaje en permanente interacción con el medio social hasta conseguir un nivel de autonomía personal que permita la autoafirmación y un actuar que incluya las conductas interpersonales específicas que le impone su entorno social. El logro de esta meta es posible a través del proceso de socialización el cual cumple un rol primordial como agente regulador en el proceso de desarrollo de cada

individuo, siendo la familia, el primer agente de socialización, es allí donde se llevan a cabo los primeros intercambios de conducta social y presentaría una influencia decisiva en el comportamiento posterior del sujeto.

La segunda influencia importante en la socialización del individuo está a cargo de la escolarización en donde se complementa el rol de los padres transmitiendo ciertas normas y valores respecto a la conducta social ya sea a través de la entrega de información, de refuerzos discriminativos o castigos y del modelaje.

En la prepubertad comienza la lucha por la autonomía responsable en donde es necesario enfrentar dificultades propias de esta etapa como por ejemplo, los primeros contactos con personas del sexo opuesto en planes de conquista. De ahí en adelante, el contacto social va siendo cada vez mayor y va requiriendo de mayores exigencias hasta llegar a la adolescencia. Ya en la vida adulta la persona requiere desarrollar habilidades para el trabajo, realización de tareas en equipo y habilidades interpersonales con su pareja.

En resumen, el aprendizaje de la conducta social es un proceso permanente. Su adecuación y competencia estarán determinadas por la interacción constante del sistema interpersonal, que debe ir adaptándose a las distintas tareas y funciones del individuo, de la familia y de los roles sociales que cada uno debe cumplir en la vida.

Orígenes del concepto de Habilidad Social

Los orígenes del concepto de Habilidad Social se atribuyen a Salter quien en 1949 publica el libro "Conditioned reflex therapy" en donde habla de seis técnicas para aumentar la expresividad de los individuos. Posteriormente, en 1958 Wolpe retomó las ideas de Salter y utiliza por primera vez el término de "conducta asertiva" centrándose en la expresión de sentimientos negativos como molestia y enfado. Mas tarde en 1966, Wolpe y Lazarus incluyen el entrenamiento asertivo como una técnica de terapia de la conducta para su empleo en la práctica clínica. (Caballo, 1995)

Otra fuente importante en el campo de las habilidades sociales lo constituyen los trabajos de Zigler y Phillips en 1960 sobre "competencia social" quienes demostraron en un trabajo con adultos institucionalizados que cuanto mayor era la competencia social previa de los pacientes internados en el hospital, menor era la duración de su permanencia en él y menor era la tasa de recaída. (Caballo, 1993)

La tercera fuente se originó en Inglaterra, basada en las interacciones hombre máquina desde esta perspectiva surge el concepto de habilidad como una actividad organizada y coordinada en relación con un objeto o una situación, que implica una cadena de mecanismos sensoriales, centrales y motores. Así se abre paso a la aplicación de este concepto en los sistemas Hombre - Hombre. (Caballo, 1995)

Definición de Habilidades Sociales

Ha habido grandes dificultades al tratar de encontrar una definición única del concepto "Habilidad Social", Los problemas han surgido principalmente porque la habilidad social debe considerarse dentro de un marco cultural determinado, sabiendo que los patrones de comunicación varían ampliamente entre culturas y también varían dentro de una misma cultura, dependiendo de factores como por ejemplo: edad, sexo, clase social y educación. También se debe considerar que el grado de efectividad que desea lograr una persona dependerá de lo que desea lograr en la situación particular en que se encuentre. Desde esta perspectiva no existe una única manera correcta de comportarse. (Caballo, 1995)

Vicente Caballo, en su libro Manual de técnicas y evaluación de las habilidades sociales (1993), ofrece una lista de definiciones de diversos autores:

- Libet y Lewinsohn, 1973: La capacidad compleja de emitir conductas que son reforzadas positiva o negativamente, y de no emitir conductas que son castigadas o extinguidas por los demás.
- Rimm, 1974: La conducta interpersonal que implica la honesta y relativamente directa expresión de sentimientos.
- Rich y Schoroeder, 1976: La habilidad de buscar, mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la

expresión de sentimientos o deseos cuando esa expresión se arriesga a la pérdida de reforzamiento o incluso al castigo.

- Hersen y Bellack, 1977: la capacidad de expresar interpersonalmente sentimientos positivos y negativos sin que de como resultado una pérdida de reforzamiento social.
- Wolpe, 1977: La expresión adecuada dirigida hacia otra persona de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad.
- Alberti y Emmons, 1978: La conducta que permite actuar según sus intereses más importantes, defenderse sin ansiedad inapropiada, expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer derechos personales sin negar los derechos de los demás.
- Mac Donald, 1978: La expresión manifiesta de las preferencias (por medio de las palabras o acciones) de una manera tal que haga que los otros las tomen en cuenta.
- Phillips, 1978: El grado en que una persona se puede comunicar con los demás de manera que satisfaga los propios derechos, necesidades, placeres u obligaciones, hasta un punto razonable sin dañar los derechos, necesidades, placeres u obligaciones similares de la otra persona y comparta estos derechos, necesidades, placeres u obligaciones con los demás en un intercambio libre y abierto.

- Hargie, Sander y Dickson, 1981: Un conjunto de conductas sociales dirigidas hacia un objetivo, interrelacionadas, que pueden aprenderse y que están bajo el control del individuo.
- Kelly, 1982: Un conjunto de conductas identificables aprendidas que emplean los individuos en las situaciones interpersonales para obtener o mantener el reforzamiento de su ambiente.
- Linchan, 1984: la capacidad compleja para emitir conductas o patrones de respuesta que maximicen la influencia social no deseable (efectividad en los objetivos) mientras al mismo tiempo maximiza las ganancias y minimiza las pérdidas en relación con la otra persona (efectividad en la relación) y mantiene la propia integridad y sentido de dominio (efectividad en el respeto a uno mismo).

Aron y Milicic (1993), hacen referencia a otras dos definiciones. En primer lugar mencionan a Combs y Slaby quienes definen habilidad social como “la habilidad para interactuar con otros en un contexto dado de un modo específico, socialmente aceptable y valorado, y que sea mutuamente beneficioso o primariamente beneficioso para otros”. En segundo lugar mencionan la versión de Ladd y Mize quienes integran en la definición elementos cognitivos, conductuales y sociales: La habilidad para organizar cogniciones y conductas en un curso integrado e acción orientadas por metas interpersonales y sociales de un modo culturalmente aceptado”.

Después de revisar las definiciones anteriores, en esta investigación se trabajó con la definición elaborada por Caballo en 1986:

“La conducta socialmente habilidosa es el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un individuo, de modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”. (Caballo, 1995, p.407)

Componentes de la Habilidad Social

Haciendo un análisis molecular de la habilidad social, se puede decir que en cada habilidad social está comprometida una serie de componentes, éstos se dividen en: el componentes conductuales, componentes cognitivos y componentes fisiológicos (Caballo 1995).

Componentes Conductuales

Caballo en 1988 revisó 90 trabajos realizados (entre 1970 y 1986) que emplearon componentes conductuales en sus investigaciones, habiéndose encontrado los siguientes:

1. Componentes no verbales

La conducta tanto verbal como no verbal, es el medio por el cual las personas se comunican con los demás y ambos constituyen elementos básicos de la Habilidad Social.

La comunicación no verbal es inevitable en presencia de otras personas, los individuos pueden no hablar o ser incapaces de comunicarse verbalmente, pero siguen entregando mensajes por medio de su rostro y su cuerpo.

Los mensajes no verbales tienen varias funciones, pueden reemplazar a la palabra, pueden repetir lo que se está diciendo (como cuando movemos las manos y decimos adiós), y también pueden enfatizar un mensaje verbal. Se puede decir incluso que la manera en que se expresa un mensaje socialmente adecuado es mucho más importante que las palabras que usan (Alberti, 1982).

Dentro de los elementos no verbales de la Habilidad Social encontramos la mirada, que según Fast (1981), casi todas las interacciones de los seres humanos dependen de las miradas recíprocas. La cantidad y el tipo de mirada comunican actitudes interpersonales (Caballo, 1995). Una intensa mirada fija por ejemplo indica sentimientos activos, ya sea amistosa, hostil, o temerosa, mientras que desviar la mirada va unido a la timidez, a la superioridad ocasional o a la sumisión (Caballo, 1995).

La expresión facial es otro componente no verbal importante, y cumple funciones tales como: mostrar el estado emocional, proporcionar una retroalimentación continua de si se está comprendiendo o no el mensaje, además de indicar actitudes determinadas a los demás.

Los gestos como elemento no verbal también juegan un papel importante en la amplificación verbal, en la contradicción del mensaje verbal, o en reemplazar el mensaje verbal.

Se ha encontrado además en el estudio de los componentes no verbales, otros aparentemente no tan perceptibles, éstos son por ejemplo: la dilatación pupilar, la postura corporal, la orientación corporal, la distancia o proximidad con el otro, el contacto físico y la apariencia personal.

2. Componentes paralingüísticos

La comunicación humana por medio del habla depende del empleo especializado del canal audiovisual. Sin embargo, éste canal transporta mensajes en el área paralingüística o vocal, vendría a ser el “como se dicen las cosas” y no el que es lo que se dice.

Algunas señales vocales, son capaces de comunicar mensajes por si mismos, tales como: llorar, reír, silbar, bostezar. Sin embargo otras vocalizaciones se encuentran más relacionadas con el contenido verbal, entre ellas se incluyen: el volumen, el tono, el timbre, la claridad, la

velocidad, el énfasis, las pausas y las vacilaciones (Wilkinson y Catrer, 1982).

Las señales vocales pueden afectar drásticamente el significado de lo que se dice y por ende de cómo se recibe el mensaje.

El mensaje que lleva las mismas palabras, puede ser menos importante e incluso contradictorio según el tono de voz con que se dicen los mensajes (Trower, Bryant, Argyki, 1987. Citado en Caballo, 1995.)

3. Componentes verbales

El lenguaje hablado se emplea en una variedad de propósitos, como lo son comunicar ideas, describir sentimientos, razonar y argumentar. Las palabras que se empleen dependerán de la situación en que se encuentre una persona, su papel en esa situación y lo que está intentando lograr.

Las situaciones varían desde las informales hasta las formales. El tema o contenido del habla también varía, puede ser personal o impersonal, concreto o abstracto, puede tratarse de temas internos del que habla o temas externos al que habla.

El habla de las personas puede ser egocéntrico si va dirigido a uno mismo sin tener en cuenta el efecto en los demás, puede ser instructivo, encaminado a influir en la conducta de los demás, puede ser interrogativo encaminado a influir en la conducta verbal del otro para provocar una respuesta. El habla además puede tener como objetivos el hacer

comentarios, expresar costumbres sociales (dar las gracias por ejemplo) y expresar estados emocionales o actitudes.

En la conversación propiamente tal, existen grandes diferencias en las habilidades de los individuos para utilizar el lenguaje, habilidades que se relacionan principalmente con la clase social, la inteligencia, la educación, y el entrenamiento (Caballo, 1995).

Parte de las Habilidades Sociales consiste en recurrir a expresiones que sean diplomáticas, persuasivas o del tipo que sea necesario (Argyle, 1989).

La conversación es claramente el componente más esencial de las Habilidades Sociales, formando la estructura de la información de modo que la mayoría de la conducta no verbal, está organizada alrededor de ella (Hidalgo y Abarca, 1989).

Según Fernández, 1987, la conversación se ve influida por elementos tales como: las preguntas, las habilidades del habla, la retroalimentación, las variables físico ambientales como el color, la temperatura, la humedad y la luz, así también como por otras variables del tipo socio demográficas como lo son la edad, el sexo, el estado civil, la situación de la persona dentro de la estructura familiar, el número de miembros en el hogar, la ocupación, la religión, los ingresos personales, la pertenencia a ruralidad o urbanidad, la raza, lengua o ideología del que habla.

Componentes Cognitivos

Las personas están afectadas por las situaciones en las que se encuentran, pero también ellas afectan a lo que está pasando y contribuyen continuamente a los cambios en las condiciones situacionales y ambientales, tanto para sí mismo como para los demás. En este proceso es de importancia decisiva de qué manera el individuo selecciona situaciones, estímulos y acontecimientos y cómo los percibe, construye, evalúa en sus procesos cognitivos. Mischel (1973), sugirió que los procesos cognitivos en la interacción del individuo y su ambiente, debería entenderse a partir de: las competencias cognitivas, las estrategias cognitivas y los constructos personales, las expectativas y los valores subjetivos de los estímulos.

- Competencias Cognitivas: Se basa en la capacidad para transformar y emplear la información de forma activa y para crear pensamientos y acciones. Cada individuo adquiere la capacidad de construir activamente una multiplicidad de conductas potencialmente habilidosas o adaptativas, que tengan consecuencias valoradas positivamente para él. Es en este sentido que existen grandes diferencias entre personas respecto del rango y la calidad de los patrones cognitivos que pueden generar.

Los componentes más importantes de las competencias cognitivas y que contribuyen a generar conductas socialmente hábiles son según Caballo (1995): Tener conocimiento de la conducta socialmente habilidosa apropiada, tener conocimiento de las costumbres sociales, saber ponerse en el lugar de la otra persona, tener capacidad de solucionar problemas, tener conocimiento de las diferentes señales de respuestas.

- Estrategias de codificación y constructos personales: Según Caballo (1995), las personas pueden realizar fácilmente transformaciones cognitivas de los estímulos, las situaciones y el ambiente, centrándose en aspectos seleccionados de los mismos. Esa atención, interpretación y categorización selectiva cambian el impacto que ejerce el estímulo o la situación sobre la conducta. Para Rosenthal (1979), los individuos más habilidosos socialmente, son decodificadores más precisos, mientras que las personas ansiosas sobrestiman las señales de rechazo.

- Expectativas y valores subjetivos de los estímulos: Dice relación con la predicción del individuo sobre las consecuencias de la conducta. Las expectativas serían una especie de guía de selección, por parte de la persona, de conductas, de entre las muchas que es capaz de construir dentro de una situación.

Esto significa que en una situación determinada las personas generan el patrón de conducta que con más probabilidad se espera produzca determinados resultados para esa situación. Así por ejemplo Bellack (1997) señala que es probable que las respuestas hábiles sean inhibidas o nunca aprendidas si se consideran socialmente inapropiadas o si se esperan consecuencias negativas de ellas.

Por otra parte señala Caballo(1995), las conductas que las personas escogen, dependen también de los valores subjetivos de los resultados que esperan. Así por ejemplo una persona puede valorar la aprobación que espera de los demás mientras que otra puede ser indiferente a ella.

Componentes Fisiológicos

Son pocos los estudios que han considerado la variable fisiológica en las habilidades sociales, según una investigación realizada por Caballo en el año 1988, se encontró con que elementos como, la tasa cardiaca, es la principal variable fisiológica estudiada en relación a las habilidades sociales, se han intentado observar los cambios de volumen que tienen lugar en cada latido del corazón pero los resultados no han sido concluyentes.

Se ha asociado a las habilidades sociales otros componentes fisiológicos como lo son: la presión sanguínea, las respuestas electrodérmicas, las respuestas electromiográficas y el ritmo de la respiración, pero no se ha llegado a reunir información relevante.

Modelos teóricos de las Habilidades Sociales

Actualmente existen distintos modelos teóricos acerca de las habilidades sociales, los cuales enfatizan distintos aspectos. Estos modelos derivan de la psicología social y de la psicología clínica.

Teoría de roles

En este modelo expuesto por Fernández y Carroble en 1981, lo fundamental radica en el papel que juegan las expectativas dirigidas al propio rol y al rol de los otros. Las habilidades sociales exigen la captación y aceptación del rol del otro y la comprensión de los elementos simbólicos asociados a sus reacciones tanto verbales como no verbales (Abarca e Hidalgo, 1993).

Modelo de aprendizaje social

Lo que se plantea en esta perspectiva es que las habilidades sociales se aprenden a través de experiencias interpersonales directas o vicarias y son mantenidas y/o modificadas por las consecuencias sociales de un determinado comportamiento, atribuyéndosele al refuerzo social un valor informativo y de incentivo en las subsecuentes conductas sociales. Además se señala la importancia de las expectativas de autoeficacia que se refieren a las creencias respecto a si uno va a ser capaz de enfrentar una determinada situación, estas expectativas permiten a la persona decidir si se involucra o no en una situación social, si se mantiene en ella o no y si se produce algún problema, cuanto perdurará en su esfuerzo.

Este enfoque demuestra que la conducta social está mediada por factores cognoscitivos (expectativas, atribuciones, creencias) que mediatizan los procesos de interacción social. (Retamales y Sepúlveda, 1999)

Modelo cognoscitivo

Este modelo plantea que para un funcionamiento social efectivo es necesario conocer la meta para la interacción social, conocer las estrategias adecuadas para alcanzar el objetivo social y conocer el contexto. Una vez que se conocen las conductas, es necesario poder implementarla lo que enfatiza la importancia de factores comunicacionales y su relación con valores, mitos y normas culturales que influyen en la posibilidad de que una persona realice o no determinada conducta. Este enfoque también destaca la importancia de las habilidades sociocognitivas como procesos cognitivos que median las habilidades sociales. Dentro de las habilidades sociocognitivas más estudiadas se encuentran las habilidades de resolución de problemas y características del estilo atribucional tanto en relación a la causalidad de los hechos como de la atribución acerca de la intencionalidad de la conducta de los demás. (Abarca e Hidalgo, 1992)

Modelo de percepción social

En esta teoría se resalta la habilidad para discriminar las normas y convenciones de cada contexto en particular entendiendo los mensajes abiertos y encubiertos del otro y percibiendo las emociones e intenciones

del o los interlocutores, lo que se llama también habilidad para leer el habiente social a través de los procesos de selectividad de la información que cada persona realiza en la interacción social y la posterior interpretación que se hace de dicha información (Abarca e Hidalgo, 1992).

Modelo de asertividad

Este modelo parte de la importancia que la psicología clínica otorga a las relaciones interpersonales y a la capacidad de expresar lo que se piensa, lo que se siente y las creencias en forma adecuada al medio en ausencia de ansiedad. Este enfoque define tres dimensiones del concepto de asertividad:

1. Dimensión conductual: referida a las áreas de comportamiento interpersonal en donde se incluyen conductas como: defensa de los propios derechos, rechazar peticiones, dar y recibir cumplidos, iniciar, mantener y finalizar una conversación, expresión de afectos positivos (amor, cariño, respeto), expresión de afectos negativos (enojo, rabia, ira), expresión de opiniones personales incluyendo el desacuerdo.
2. Dimensión personal: aquí se hace referencia a las personas o a los roles que cumplen las personas y que determinan qué conductas son calificadas como adecuadas según la relación que se ha definido por ejemplo amigos y conocidos, novia, esposa, padres, figuras de autoridad, extraños, relaciones profesionales.

3. Dimensión situacional: los distintos contextos y situaciones en que se da la interacción y el grupo sociocultural que define normas y valores. También se incluye el ambiente físico donde se da una relación.

Modelo de Holling y Trower

Este modelo integra distintos factores que intervienen en las habilidades sociales y comprende tres etapas (Retamales y Sepúlveda, 1999):

1. Determinar una meta u objetivo personal
2. Percepción de las señales del ambiente, percepción de las señales interpersonales y su posterior traducción en planes de acción a nivel cognoscitivo.
3. Realización de la conducta motora, modificación del ambiente y percepción del resultado de las acciones.

Modelo explicativo de las habilidades sociales

Este modelo presentado en Gil y García (1995), es el más completo. Integra los trabajos de Bizar, Trower y Argyle con los trabajos realizados por Hargie y Marshall. De esto resulta un conjunto de varios factores que intervienen en el proceso de habilidades sociales:

1. Motivos, planes y objetivos.

Cada individuo aporta a una situación de interacción, motivos relacionados con sus propias necesidades los cuales se concretan en objetivos específicos. Las consecuencias de estos objetivos están controlados por planes. En esta etapa las dificultades pueden surgir por la existencia de objetivos contradictorios.

2. Percepción.

Se refiere a la capacidad de descifrar elementos de la situación, elementos personales del interlocutor, elementos de feedback producto de la interacción, etc. Aquí es necesario considerar la familiaridad de las personas y situaciones; las actitudes y emociones hacia ellos con relación a los objetivos que el interlocutor incorpora en la interacción, las impresiones que causan las personas, las tendencias a los estereotipos, etc. Todo esto interfiere en la información que se recoge produciéndose distorsiones que repercutirán en el futuro desempeño del sujeto.

3. Mediación cognitiva.

Comprende los estados, actividades y procesos internos que median entre la percepción del feedback, el objetivo que se persigue y las respuestas que se arbitran determinando así el análisis final de la situación y la toma de decisiones sobre el curso de acciones a seguir. Se incluyen factores cognitivos y emocionales.

4. Respuesta.

Constituye la puesta en marcha de los planes desarrollados previamente considerando la información recogida. Estas conductas son de naturaleza verbal, paraverbal o no verbal. Dentro de las habilidades sociales es posible distinguir conductas moleculares como por ejemplo: contacto ocular, sonrisas, etc. Y conductas molares como habilidades de conversación.

5. Feedback.

Después de que el individuo realiza la respuesta, recibirá una respuesta por parte de la otra persona, quien ha recibido su respuesta como un estímulo. También se incluye el feedback interno, es decir, la información autopercibida de la propia actuación.

6. Factores interpersonales.

Entre estos se incluyen por ejemplo: sexo, edad, atractivo, forma de vestir, etc. A través de estos factores, se realiza una serie de juicios sobre el interlocutor que condicionan de uno u otro modo la relación que se establecerá. Es importante en este punto tener un adecuado conocimiento de la propia imagen y estrategias para modificarla.

7. Factores situacionales.

Se refiere a reglas sociales que se aplican a distintas situaciones, el interjuego de roles que se da entre los actores, los repertorios de actos,

las secuencias de conductas y los conceptos y estructuras cognitivas aplicables en cada situación.

Modelos explicativos de la falta de habilidades sociales

Modelo de déficit de las habilidades sociales

El primer modelo fue propuesto por Curran en 1977 y explica la ausencia de habilidades sociales por la falta de aprendizaje de los componentes motores verbales necesarios para lograr un comportamiento social competente, en definitiva la persona carece de un repertorio conductual y/o usa respuestas inadecuadas porque no las ha aprendido o lo ha hecho de forma inadecuada. Se propone para superar estos déficit, realizar un entrenamiento dirigido a la adquisición de la conducta social a través de procedimientos de ensayo conductual, modelaje, prácticas de respuesta e instrucciones del terapeuta.

Modelo de inhibición por ansiedad

En este caso la persona posee en su repertorio conductual las habilidades necesarias para un desempeño social adecuado, pero éstas son distorsionadas o inhibidas por ansiedad condicionada clásicamente a situaciones sociales. Abarca e Hidalgo, 1992, plantea que este modelo se basa en los trabajos realizados por Wolpe en donde se fundamenta el

principio de inhibición recíproca ya que la respuesta asertiva se considera incompatible con la respuesta de ansiedad. Se propone trabajar con desensibilización sistemática y role playing.

Modelo de inhibición mediatizada

En este enfoque la causa del déficit vendría dado por evaluaciones cognoscitivas distorsionadas, expectativas emocionales, autoverbalizaciones negativas e inhibitorias, autoinstrucciones inadecuadas y/o estándares perfeccionistas y autoexigentes de actuación, por lo tanto sería necesario aplicar la reestructuración cognitiva para modificar los esquemas cognitivos, los procesos y los productos cognitivos.

Modelo de percepción social

Aquí se atribuye la inhabilidad social a la dificultad o incapacidad para discriminar las situaciones específicas en que un comportamiento es inadecuado o no. Se cree que ante este problema sería recomendable utilizar el modelaje, la instrucción y la retroalimentación.

Evaluación de habilidades sociales

¿Por qué evaluar habilidades sociales?

El tema de la evaluación de las habilidades sociales es muy complejo, debido entre otras cosas a que las habilidades sociales involucran respuestas en ámbitos tan diversos como el fisiológico, emocional, cognitivo y motor, y al parecer no existiría un solo criterio externo aceptado con el cual validar los distintos métodos de evaluación (Caballo, 1995).

La evaluación de las habilidades sociales, surge como una necesidad que persigue entre otros objetivos el de identificar claramente de dónde y cómo surgen las dificultades de ajuste social que presentan algunos individuos y que se traduce finalmente en importantes déficit en su competencia social.

El objetivo último por lo tanto que debiera perseguir toda evaluación en habilidades sociales, debería ser la implementación de programas de entrenamiento y finalmente la evaluación de progresos y efectividad de dichos programas. Sin embargo y como se señalara anteriormente, y debido a que las habilidades sociales implican respuestas en muchos ámbitos diferentes, lo más conveniente sería que el evaluador empleara una batería multimodal de instrumentos que sirva para evaluar diversos aspectos de las habilidades sociales a distintos niveles.

Técnicas utilizadas en la evaluación de Habilidades Sociales.

Los procedimientos para evaluar las habilidades sociales, son de índole muy diversa, entre ellos encontramos: entrevista, autorregistros, entrevista a otras personas significativas, observación directa de las conductas objetivas *in situ*, información de otros profesionales, representación de roles, medidas de autoinformes conductuales, cuestionarios demográficos, test de personalidad y test proyectivos.

Dentro de todas las técnicas utilizadas en la evaluación de las habilidades sociales, las escalas de autoinformes como lo son los cuestionarios, constituyen, probablemente, la estrategia de evaluación más ampliamente empleada en la investigación de habilidades sociales (Caballo, 1995).

La utilización de cuestionarios, inventarios o escalas, permiten evaluar a una gran cantidad de sujetos, en economía de tiempo y energía. Este tipo de instrumento permite medir un amplio rango de conductas, muchas de ellas de difícil acceso mediante la observación directa, constituye además una medida objetiva pre y post entrenamiento.

La principal crítica a la utilización de los autoinformes tipo cuestionarios se basa en la discrepancia que puede existir entre lo que piensa una persona y su conducta real, por otro lado se ha observado también que la conducta emitida por una persona tiene un carácter

situacional, esto significa que las conductas de los sujetos varían con la situación. Como toda prueba indirecta de medición, los autoinformes no recogen los elementos *no verbales* que acompañan a la conducta, tales como la voz, los gestos y el contacto ocular.

Finalmente el autoinforme adolece de las dificultades de toda medida indirecta de medición esto es que el autoinforme mide la conducta en un tiempo y espacio determinado sin observarla en diferentes situaciones, por otro lado existe la dependencia de la interpretación particular que cada individuo realiza de los reactivos de los cuestionarios o inventarios. Por otro lado también existe una dificultad importante bajo la medición mediante autorreporte, y es que en el caso de medición de habilidades sociales existe la fuerte influencia del factor de deseabilidad social, es decir aquella tendencia o deseo de aparecer mejor de lo que uno es (Abarca e Hidalgo, 1991).

Por otro lado la técnica de evaluación de habilidades sociales tal como la entrevista conductual se convierte en una herramienta fundamental de análisis de la conducta, y constituye la estrategia más conveniente para la obtención de información tal como: la experiencia interpersonal del individuo y los pensamientos y emociones asociados con esas experiencias (Arkowitz, 1981; Bellack, 1979; Bellack y Morrison, 1982).

La entrevista sin embargo puede no ser representativa de la conducta por al menos algunas de éstas razones: la autopercepción y el recuerdo son poco fiables, el sexo, las características raciales y la edad del terapeuta pueden sesgar las respuestas del paciente, asimismo la atmósfera relacional que se establece entre terapeuta y paciente y finalmente si bien la interacción terapeuta paciente es un buen ejemplo del ejercicio de conductas sociales, éste parece bastante exclusivo y no necesariamente representativo de otras interacciones (Schroder y Rakos, 1983).

La autoevaluación por los demás, consiste en la evaluación del sujeto por sus amigos o conocidos. Sin embargo éstas evaluaciones están limitadas por el hecho de que los iguales observan sólo una parte pequeña y limitada de la conducta social del sujeto, y están abiertas a la posibilidad de sesgo si presentan una buena imagen del sujeto (Artowitz, 1978).

La técnica de autorregistro consiste en que el observador y el observado son la misma persona, el procedimiento se denomina habitualmente autoobservación o autoregistro (Cone, 1978).

El autoregistro es un método para observar y registrar la conducta tanto manifiesta (pública), como encubierta (cogniciones) (Caballo, 1993). Una de las ventajas del autorregistro es que permite el acceso a datos que, de otra manera, no estarían fácilmente disponibles, (por ejemplo el

pensamiento de las personas). Las amenazas más frecuentes a la validez del autorregistro son la no fiabilidad y reactividad (Bellack, 1979b; Bellack y Morrison, 1982). La no fiabilidad se refiere a la inexactitud o inconsistencia de la observación o mantenimiento del registro, y la reactividad a un cambio en la conducta objetivo como función de la auto observación, (Caballo, 1995).

Por otro lado, existe otro procedimiento autoevaluativo llamado, medidas conductuales, que sería la observación directa de la conducta social, dentro de ésta encontramos a la observación directa de la conducta en la vida real (evaluación in vivo), siendo éste procedimiento de evaluación el más deseable, aunque difícil de emplear (Caballo, 1995), ya que la evaluación en vivo sea en situaciones naturales o semiestructuradas, presenta el problema de la definición clara y objetiva de tales contextos (Schlundt, 1989). La mayoría de las conductas interpersonales ocurren en circunstancias privadas y/o son poco frecuentes o imprevisibles. En general dichas observaciones señalan Bellack y Morrison (1982) son más útiles con poblaciones cautivas, como pacientes psiquiátricos o niños en edad escolar y con conductas públicas, como el juego y las conversaciones casuales (Caballo, 1993).

Por otro lado las pruebas de representación de papeles (o de rol playing), también constituyen estrategias de observación directa que han sido empleadas en evaluación de habilidades sociales.

Se ha señalado que una forma de aumentar la validez de las técnicas de representación de papeles consiste en construir esas escenas tan relevantes como sea posible, para los sujetos, es decir, hechas a su medida, (Caballo, 1993).

Esto y el permitir que los individuos hagan una exploración previa y se preparen en la imaginación para cada interacción puede ayudar en gran manera a que el sujeto se meta en el papel de forma apropiada y que produzca respuestas de rol playing ecológicamente válidas. Sin embargo esta forma de construir las situaciones simuladas sería posible en la clínica, donde se examina a cada paciente en profundidad individualmente pero sería altamente difícil y costoso, poderlo emplear en la investigación de las habilidades sociales a gran escala.

Si bien existen muchos métodos de evaluación de las habilidades sociales que pueden emplearse tanto en clínica como en investigación es pertinente examinar cada uno de ellos, tener en cuenta las características de la muestra a evaluar y determinar el sistema de evaluación más adecuado.

Entrenamiento en habilidades sociales

Fundamentos conceptuales y empíricos

La adquisición de las habilidades sociales es un proceso que se da a lo largo de toda la vida del individuo y en el cual intervienen distintos factores además de los factores maduracionales.

En la infancia, un factor importante es el modelaje. Los niños observan a sus padres y aprenden su estilo de interacción, incluyéndose el aprendizaje de conductas verbales y no verbales. Otro factor a considerar es la enseñanza directa o instrucción en donde frases como: “saluda”, “di lo siento”, entre otras, van guiando la conducta del sujeto.

No se puede dejar de lado el hecho de que toda conducta social puede ser reforzada o castigada con lo cual la conducta en cuestión podrá aumentar su frecuencia, disminuir su frecuencia o incluso desaparecer. Por otro lado, la oportunidad de practicar una conducta en diversas situaciones y el desarrollo de capacidades cognitivas también son factores implicados en la adquisición de las habilidades sociales. La interacción con iguales es otra fuente de influencia a través del modelado y de la entrega de refuerzos (Caballo, 1995).

En conclusión, lo que se pretende en el entrenamiento de habilidades sociales es sistematizar estos factores que intervienen en el proceso natural de adquisición de habilidades sociales a fin de potenciar

el aprendizaje de las conductas sociales necesarias para un desempeño social eficaz.

Características del entrenamiento en habilidades sociales

El entrenamiento en habilidades sociales se caracteriza por:

1. Reproducir de forma intensiva y controlada las experiencias de aprendizaje de situaciones reales.
2. Estar orientados al desarrollo de conductas alternativas ampliando el repertorio conductual del sujeto sin importar la etiología de la conducta problema.
3. Ser procedimientos psicoeducativos de formación orientados al aprendizaje de conductas nuevas y/o reaprendizaje de las existentes.
4. Se asignan a los participantes un papel de agentes activos en el cambio.
5. Utiliza técnicas simples.
6. Es un procedimiento flexible que se adapta a las necesidades de personas y grupos, así como a diferentes problemas y situaciones.
7. Es de una duración breve con resultados inmediatos.
8. Poseer una estructura clara con pasos bien delimitados.

Diseño de un programa de entrenamiento

Para diseñar un programa de entrenamiento en habilidades sociales es necesario considerar los siguientes aspectos:

1. Evaluación de las personas: Conocer el nivel de los sujetos en las habilidades sociales propias de su función y determinar su impacto en el desempeño eficaz de la misma.
2. Análisis de las situaciones: Se lleva a cabo un análisis de las situaciones que las personas deben enfrentar para establecer las habilidades más adecuadas a las mismas.
3. Delimitación de las habilidades a entrenar: se realiza en función de la etapa anterior identificando los elementos que la componen.
4. Elección de la modalidad de entrenamiento: determinar si será individual, grupal o mixto.
5. Consideración de la infraestructura y recursos necesarios: se incluye el espacio, los recursos materiales y humanos.
6. Estrategias de generalización: preparar las estrategias para lograr que los individuos lleven a su ambiente natural lo aprendido en las sesiones.
7. Planificación de las sesiones y seguimiento: determinar el número de sesiones, duración de las mismas e intervalos entre sesiones.

Técnicas empleadas en el entrenamiento en habilidades sociales.

1. Instrucciones: Son explicaciones claras y concisas, centradas en las conductas que van a ser objeto de entrenamiento de cada sesión. Su objetivo es guiar a los sujetos en la ejecución de respuestas específicas o patrones de respuestas, centrando la atención sobre los comportamientos objetivos. Las instrucciones pueden ser verbales o verbales más la observación del comportamiento cuando se trata de comportamiento complejos.
2. Modelado: Consiste en mostrar a los sujetos, por medio de un modelo, los patrones adecuados de comportamiento que son objeto del entrenamiento. El objetivo es proporcionar a los sujetos la oportunidad de observar posibles formas de conductas que posteriormente deberá ensayar. Existen tres modalidades: representación del papel de los modelos, presentación de los modelos o percepción de los modelos.
3. Ensayo conductual: Consiste en la práctica de las conductas observadas en los modelos. Se intenta que los sujetos adquieran y consoliden conductas que no poseían y /o perfeccionen aquellas que ya conocían. Hay dos modalidades: ensayo real y ensayo encubierto
4. Retroalimentación: Consiste en entregar información acerca de los ensayos conductuales que han realizado en base a las conductas objetivo. Su objetivo es moldear sus comportamientos, informándoles sobre lo que han ejecutando correctamente y qué deben mejorar para

lograr progresivamente la conducta objetivo. Las modalidades de esta técnica son:

- Forma de presentación: puede ser visual o verbal.
- Fuente que lo proporciona: expertos, iguales o el propio sujeto.

5. Refuerzo: Consiste en otorgar a los sujetos la motivación necesaria para que afronten los logros alcanzados y continúen de forma eficaz los entrenamientos. Esto permite moldear el comportamiento y facilita que las conductas adquiridas se mantengan. Los refuerzos pueden ser sociales (alabanzas, aprobación de la conducta del sujeto) o materiales (refuerzos tangibles). La fuente que proporciona el refuerzo también puede variar, pueden ser: miembros expertos del equipo de entrenamiento, iguales o miembros del grupo de entrenamiento o el propio sujeto (autorrefuerzo). Finalmente según el modo en que se proporcione se puede diferenciar en informal (a lo largo de las sesiones, por indicación y bajo la supervisión del monitor) y sistemático (de forma planificada).
6. Estrategias de generalización: se refiere a la ejecución de las conductas objetivos, en ambiente y condiciones distintos a la situación de aprendizaje. Tiene como objetivos: la mantención de la conducta, la transferencia, la generalización en cuanto a situaciones interpersonales, en cuanto a respuestas y en cuanto a las personas.

Ámbitos de aplicación del entrenamiento en Habilidades Sociales

El entrenamiento en habilidades sociales ha sido utilizado en distintos ámbitos dentro de los que se destacan (Gil y García, 1995):

Psicosocial: En este ámbito se incluye la adquisición de conductas como habilidades prosociales, habilidades propias para enfrentar las distintas etapas de la vida (adolescencia, tercera edad), habilidades centradas en problemas de determinados grupos sociales (mujeres, minorías, grupos marginales), habilidades necesarias para relacionarse eficazmente en el ámbito comunitario.

Clínico: Aquí el objetivo es facilitar el ajuste de los sujetos a su contexto real, superando problemas como ansiedad, timidez, soledad, consumo de alcohol y drogas, impedimentos físicos y/o mentales, depresión, esquizofrenia, autismo, interacciones sexuales inadecuadas, etc.

Educativo: La aplicación de programas de entrenamiento en habilidades sociales dentro de los sistemas educativos se ha llevado a cabo con el fin de desarrollar habilidades sociales básicas, mejorar las relaciones profesor-alumno y a modo preventivo del consumo de drogas, aislamiento social y conductas agresivas.

Formación de profesionales: El entrenamiento en habilidades ha sido aplicado en la formación de profesionales de la enseñanza, directivos, mandos medios, líderes de políticos, profesionales de la salud, etc.

Carabineros de Chile

Definición:

Carabineros de Chile nace el 27 de Abril de 1927 fundado por el vicepresidente de la República Carlos Ibañez del Campo. El artículo N° 1 de la ley Orgánica Constitucional de Carabineros (Ley 18961) los define como sigue:

“... es una institución policial, técnica y de carácter militar, que integra la fuerza pública y existe para garantizar y mantener el orden público y la seguridad pública interior en todo el territorio de la república y cumplir las demás funciones que le encomienda la constitución y la ley.”

Funciones

Para dar cumplimiento a lo que dispone la ley, Carabineros de Chile ha dividido sus funciones de la siguiente forma:

Rol Preventivo: Es la labor más importante que realiza la institución e incluye el conjunto de acciones que realiza con la sola presencia de los funcionarios en la comunidad interviniendo con anterioridad a toda manifestación contraria al derecho ya sea autorizando o tomando medidas cautelativas para impedir que se produzcan atentados al derecho y los daños correspondientes. Dentro de esta labor se incluye el deber de crear una disciplina social que impida a los individuos realizar un hecho o actividad que signifique una amenaza para la seguridad de los demás. Esto exige a los funcionarios de Carabineros efectuar un servicio con

diligencia, dinamismo y astucia, debiendo estar siempre atento y dispuesto a gastar todo su entusiasmo, su energía, su iniciativa, su inteligencia, su voluntad de servicio y su abnegación en el cumplimiento de la responsabilidad que se le ha confiado (Huerta 1989).

Rol educativo: Esta labor se refiere a las actividades dirigidas a la formación de los ciudadanos promoviendo valores y conductas morales y cívicas que favorezcan la convivencia y la tranquilidad social. Esto exige que el carabinero no se mecanice en el ejercicio de su función siendo un rígido y estricto ejecutor de las leyes y reglamentos sino que debe ser una persona sensible para apreciar la justicia y los problemas ajenos, que sea capaz de escuchar a otros y sepa explicar sus resoluciones a quienes se vean afectados por estas, dando muestras de caballerosidad y hombría, para lo cual necesita un manejo social adecuado (Huerta 1989).

Rol de comodidad pública: Consiste en asistir en forma oportuna a todos quienes acuden a Carabineros en momentos de necesidad, o incluso es el propio funcionario el que debe adelantarse a ofrecer su cooperación a los que se hallaren en situación de apremio o inseguridad (Huerta, 1989).

Rol de solidaridad social: Es el conjunto de actividades que realiza la institución en beneficio de la comunidad como por ejemplo. La preocupación por la niñez en situación irregular, la asistencia a parturientas encontradas en la vía pública, realización de operativos

cívicos y en general la prestación de apoyo oportuno en situación de emergencia (Huerta 1989).

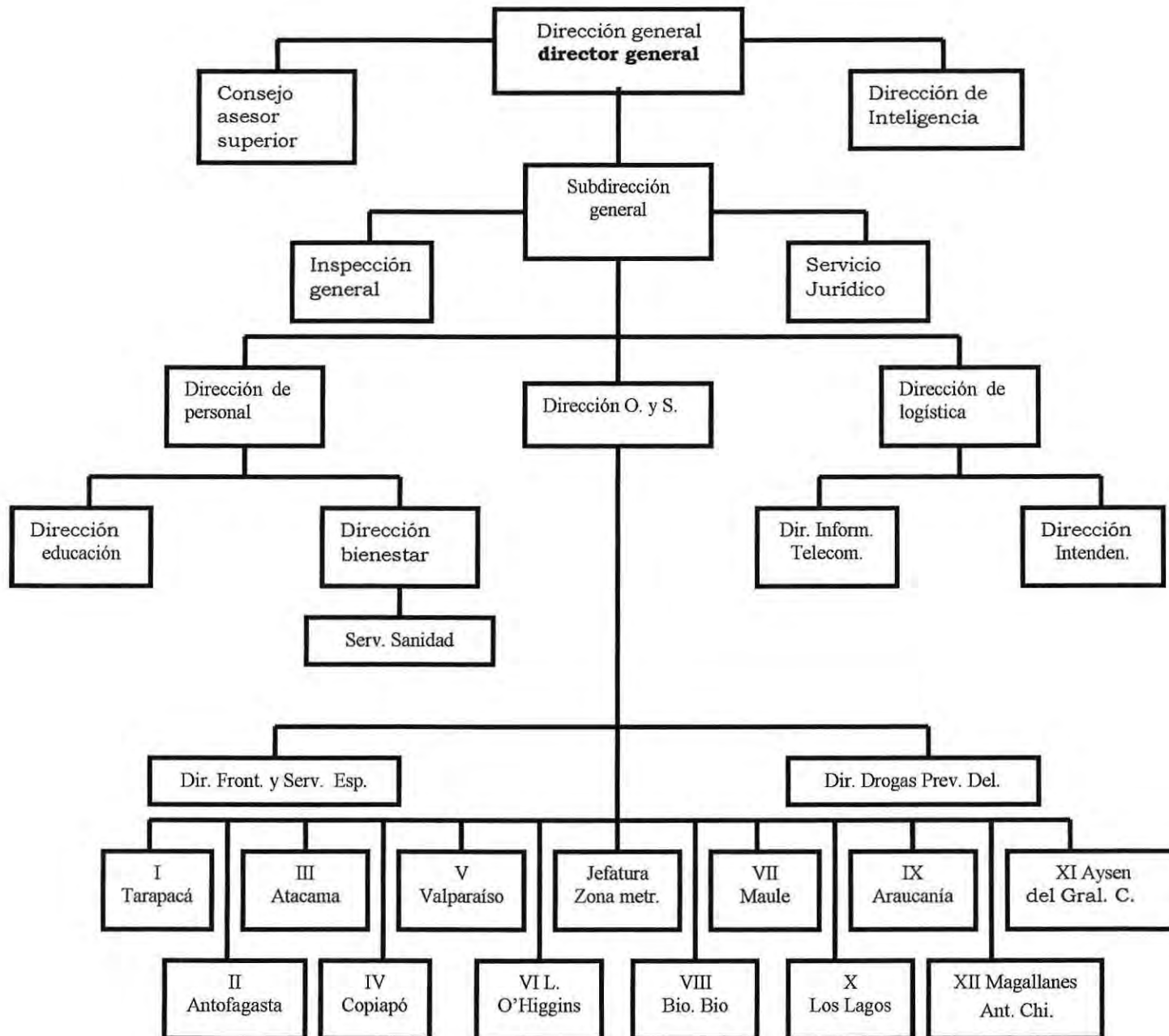
Rol de Integración nacional: Se refiere al conjunto de actividades que cumple la institución en aquellos lugares geográficos donde carabineros garantiza la soberanía nacional (Reglamento de Organización de Carabineros de Chile N° 1, 1989).

En resumen, carabineros de Chile es la fuerza que estabiliza la vida nacional, es el instrumento que mide y refleja la sensibilidad de un gobierno en sus relaciones con sus gobernados, actúa como órgano de percepción basado en el contacto permanente, capaz de captar en todo momento los fenómenos sociales, económicos y políticos que vive la nación y la sociedad a la que sirven. Buscan y sostiene la armonía entre derecho y deber, limitando el desborde de las pasiones y debe ser al mismo tiempo símbolo de confianza y seguridad de la ciudadanía Huerta 1989).

Organización

Carabineros de Chile depende del ministerio de Defensa Nacional vinculándose administrativamente con este a través de la subsecretaría de Carabineros. Se organiza de la siguiente manera (ver figura N° 1):

Figura N° 1: Organigrama de Carabineros de Chile



El personal de la institución se divide en dos escalafones: El Personal de Nombramiento Supremo (PNS) y el Personal de Nombramiento Institucional (PNI).

El PNS está conformado por los grados de: General Director, General Inspector, General, Coronel, Teniente Coronel, Mayor, Capitán Teniente y Subtenientes según línea jerárquica descendente.

El PNI Incluye los siguientes grados: Suboficial Mayor, Suboficial, Sargento 1º, Sargento 2º, Cabo 1º, Cabo 2º y Carabinero según línea jerárquica descendente.

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo exploratorio descriptivo. Es exploratorio porque no hay antecedentes empíricos sobre intervención en funcionarios de Carabineros de Chile en el ámbito de las habilidades sociales basado en el modelo cognitivo conductual y no hay un marco teórico que incluya este tipo de entrenamiento en instituciones uniformadas de características similares. Es descriptivo porque se miden o evalúan los efectos que produce aplicación de un programa de entrenamiento en habilidades sociales sobre el nivel general de habilidades sociales que presenta un grupo de funcionarios de Carabineros de la 3^a comisaría Norte de Valparaíso.

Diseño

Se utilizó un diseño preexperimental de preprueba – postprueba con un solo grupo:

G O₁ X O₂

En donde:

O_1 = Medición inicial del nivel general de habilidades sociales a través del EMES-M

X = Aplicación del programa de entrenamiento en habilidades sociales.

O_2 = Medición después de la intervención utilizando el mismo instrumento que en la evaluación inicial

Variables de estudio

Variable dependiente

Habilidades sociales

Definición conceptual: Conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un individuo, de modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (Caballo, 1986)

Definición operacional: Categoría definida por el puntaje obtenido en la Escala Multidimensional de Expresión Social parte motora (EMES-M).

Variable independiente:

Programa de entrenamiento en habilidades sociales.

Definición conceptual: Intento directo y sistemático de enseñar estrategias y habilidades interpersonales a los individuos, con la intención de mejorar su competencia interpersonal individual en clases específicas de situaciones sociales. (Curran, 1985, citado por Caballo, 1993)

Definición operacional: Programa de entrenamiento en habilidades sociales para Cabos y Carabineros de la 3^a Comisaría Norte de Valparaíso, que consta de 12 sesiones de 90 minutos cada una, realizado todos los días durante dos semanas en las dependencias de la 3^a Comisaría Norte durante el mes de enero del año 2000 (Ver anexo A)

Los contenidos del programa de entrenamiento son:

Sesión 1: Introducción a las habilidades sociales.

Sesión 2: Iniciación de interacciones.

Sesión 3: Ejercicio del autocontrol.

Sesión 4: Hablar en público.

Sesión 5: Expresión de los propios sentimientos.

Sesión 6: Preocupación por los sentimientos de los demás.

Sesión 7: Expresión de molestia, enfado, desagrado.

Sesión 8: Hacer y aceptar cumplidos.

Sesión 9: Defensa de los propios derechos.

Sesión 10: Interacciones con la autoridad.

Sesión 11: Interacciones adecuadas con el sexo opuesto.

Sesión 12: Evaluación.

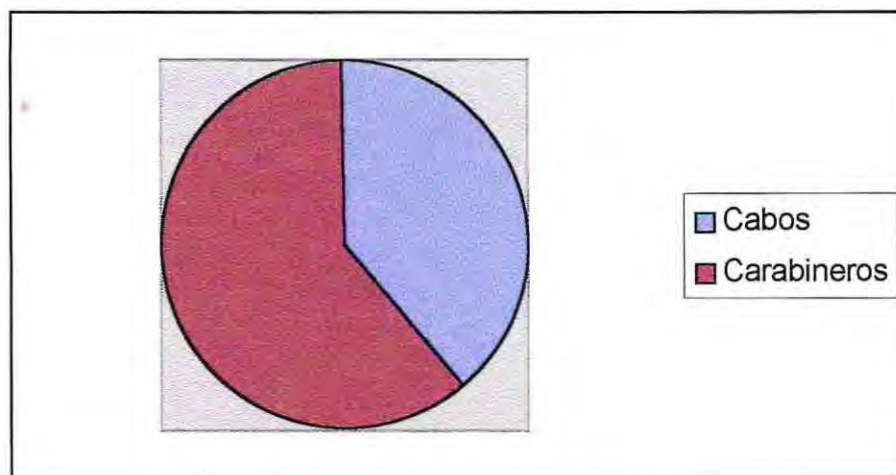
Hipótesis

- La muestra presentará después del tratamiento un nivel general de habilidades sociales mayor al que presentaba en la medición realizada antes del entrenamiento.

Población y Muestra

La población de estudio de esta investigación está constituida por todos los cabos y carabineros de sexo masculino que desempeñan sus funciones policiales en la 3ª Comisaría Norte de Valparaíso lo que corresponde a 116 sujetos, 71 carabineros que representan el 61,2% y 45 cabos (21 cabos 1º y 24 cabos 2º) que corresponden al 38.8% de la población.

Figura N° 2



La muestra está compuesta por 17 sujetos (11.2% de la población). Este número fue determinado considerando la aplicación del programa de entrenamiento y los servicios que debían cumplir los funcionarios para no alterar el funcionamiento normal de la comisaría.

Para la selección de la muestra se utilizó el procedimiento de muestreo no probabilístico intencionado. Los criterios de selección de la muestra fueron los siguientes:

1. Presentar un nivel general de habilidades sociales bajo o inferior de acuerdo a la primera medición realizada con la Escala Multidimensional de Expresión Social parte motora (EMES-M).
2. Incluir dentro de la muestra a sujetos que desempeñe sus funciones en los distintos destacamentos pertenecientes a la 3^a

Comisaría Norte de Valparaíso y a sujetos que desempeñan sus funciones en la base (3ª Comisaría Norte).

Caracterización de la muestra

Las características de los 17 sujetos que conformaron la muestra definitiva son:

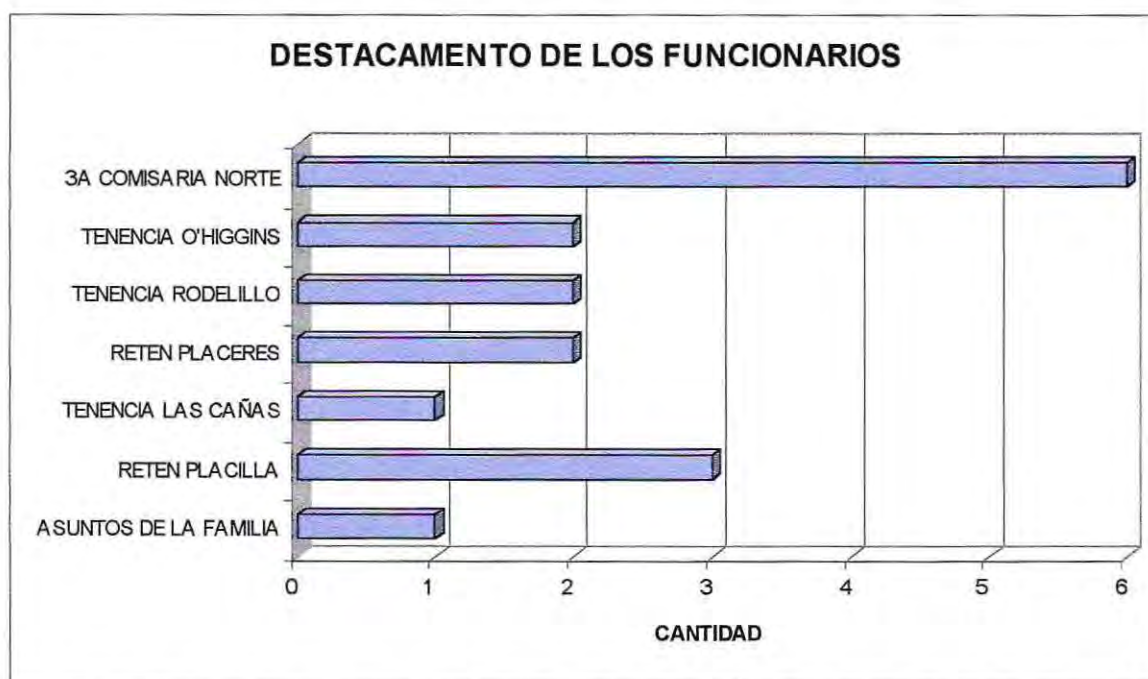
En cuanto al nivel general de habilidades sociales que presentaron los sujetos, tenemos que 5 sujetos correspondientes al 29,4% de la muestra tenían un nivel general de habilidades Muy bajo y 12 sujetos (70,6% de la muestra) se encontraban en la categoría Bajo (Ver figura N°3).

Figura N°3



En cuanto al lugar o destacamento en el que los sujetos de la muestra desempeñan sus labores policiales tenemos que 6 sujetos (35,3%) pertenecían a la 3ª Comisaría Norte (base), 3 sujetos (11,8%) pertenecían la Retén Placilla, de la Tenencia O'Higgins había 2 sujetos al igual que en el caso de la Tenencia Rodelillo y del Retén Placeres. De la Tenencia Las Cañas y de la Sección Asuntos de la Familia había un sujeto (Ver figura N°4).

Figura N°4



Por lo tanto se cumplen los criterios exigidos para la selección de la muestra.

Además hay otras características de la muestra que se pueden describir. Estas son:

Grado de los integrantes de la Muestra: la muestra estuvo compuesta por un funcionario con el grado de cabo 1° (5.9%), 3 funcionarios con el grado de cabo 2° (17,6%) y 13 funcionarios con el grado de carabinero (76,5%). (Ver figura N°5)

Figura N° 5



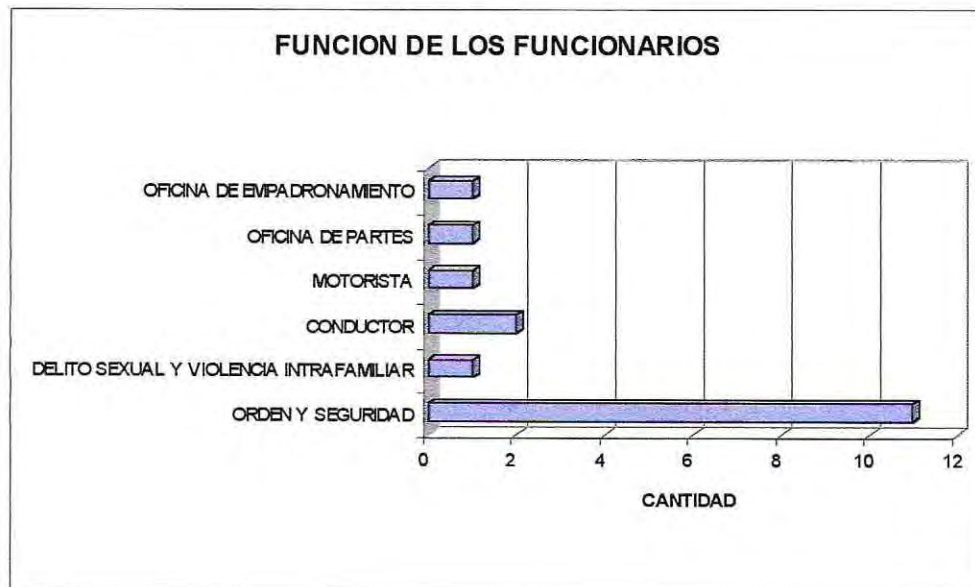
Edad de los integrantes de la muestra: las edades fluctuaron entre los 20 y los 43 años concentrándose la mayoría de los sujetos en el rango de 20 a 27 años (Ver figura N°6).

Figura N°6



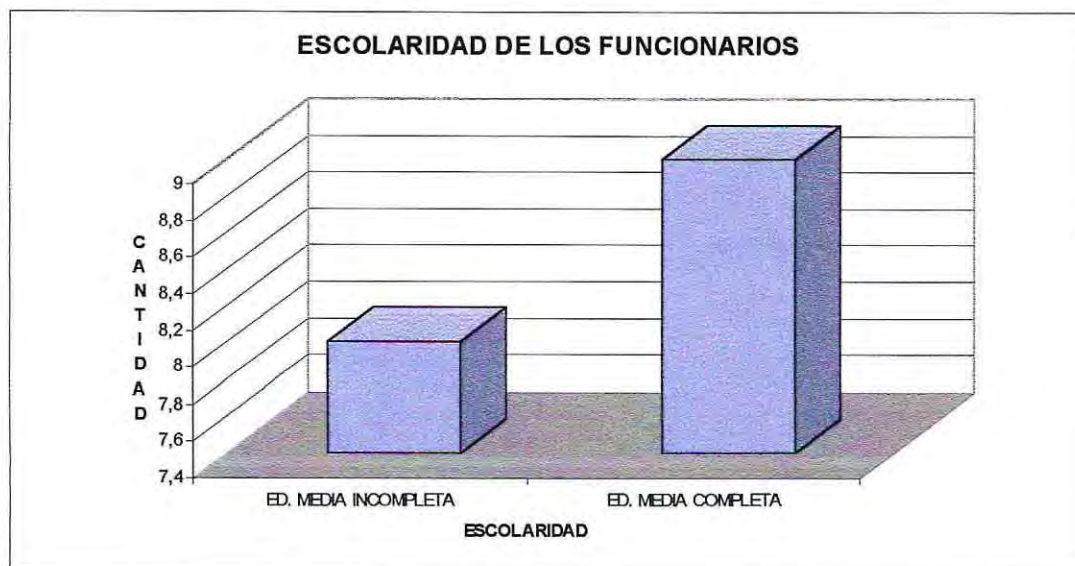
Función desempeñada por los funcionarios: Del total de funcionarios que conformaron la muestra, 11 de ellos (64,7%), desempeñaban funciones de orden y seguridad, 2 sujetos (11,8%) eran conductores de vehículos policiales, 1 funcionario (5,9 %) trabajaba en la oficina de partes, un funcionario trabajaba en la oficina de empadronamiento, un funcionario trabajaba con delitos sexuales y violencia intrafamiliar y un sujeto se desempeñaba como motorista. (Ver figura N°7)

Figura N°7



Escolaridad de los sujetos de la muestra: El 51,9 % de los sujetos (9 funcionarios) había completado la enseñanza media y el 47,1 % de los sujetos (8 funcionarios) tenía enseñanza media incompleta. (Ver figura N°8)

Figura N° 8



Estado civil de los sujetos de la muestra: El 58,8 % de la muestra (7 sujetos) era soltero y el 41,2 % de la muestra (10 sujetos) era casado. (Ver figura N°9)

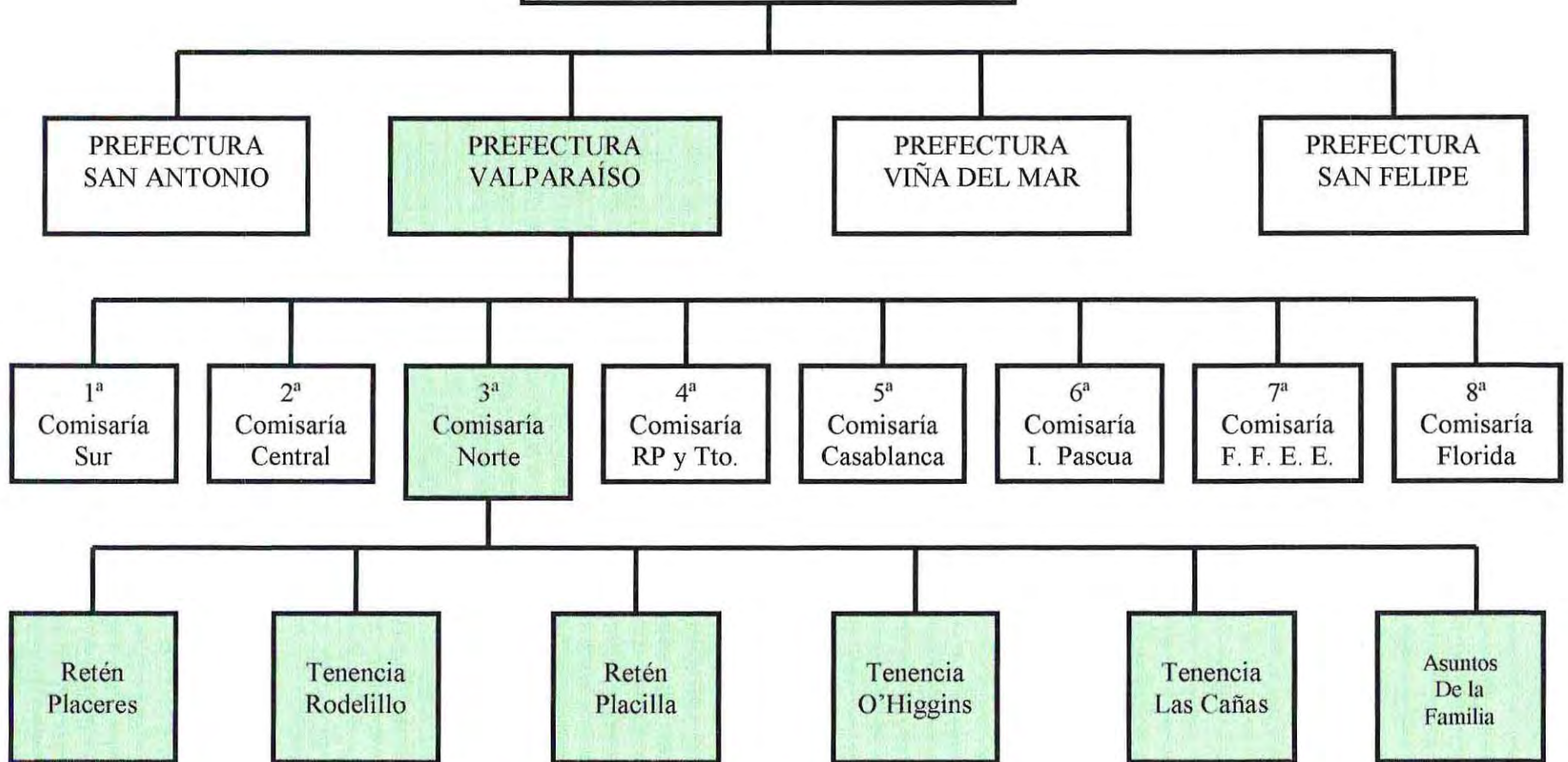
Figura N°9



Ambiente

La presente investigación se llevó a cabo en la 3ª Comisaría Norte perteneciente a la Prefectura de Valparaíso, dependiente de la V zona de Carabineros como se aprecia en el siguiente organigrama (ver figura N° 10):

V ZONA VALPARAÍSO



Esta unidad está ubicada en el cerro Barón en la ciudad de Valparaíso, V Región. Además cuenta con cinco destacamentos: Tenencia Rodelillo, Tenencia O'Higgins, Tenencia Las Cañas, Retén Placeres y Retén Placilla, distribuidos en distintos puntos de su sector jurisdiccional que abarca una superficie total de 206,5 Km² extendidos desde la subida El Sauce hasta Av. Francia con una población según el último Censo (1990) de 133241 habitantes. (Ver Apéndice A) Se incluye dentro de la 3^a Comisaría Norte la Sección Asuntos de la familia que atiende los procedimientos de Violencia Intrafamiliar y Delitos sexuales de toda la ciudad de Valparaíso.

La dotación total está conformada por 170 funcionarios: 151 correspondientes al Personal de Nombramiento Institucional (PNI), 11 correspondientes al Personal de Nombramiento Supremo (PNS) y 8 funcionarios agregados a otras unidades.

Su labor es desempeñar la función policial en todo su sector jurisdiccional.

La estructura organizacional de la 3^a Comisaría Norte, obedece a los principios de un estado mayor, está a cargo de un Mayor de Carabineros, quien ocupa el cargo de Comisario, siendo por lo tanto éste, el encargado de orientar y dirigir la Unidad velando para que se cumpla con la doctrina Institucional, tanto en el ámbito interno como externo, siendo responsable de todas las acciones que se desarrollen en las áreas

señaladas, le sigue en la línea de mando un Capitán que ejerce el cargo de Subcomisario de los Servicios, quien es el responsable del área de Operaciones e Informaciones, abarcando la Unidad base y los Destacamentos dependientes. En este orden jerárquico le sigue el Subcomisario Administrativo, quien también ostenta el grado de Capitán, abarcando las áreas de Personal y Logística, luego siguen los Tenientes y Subtenientes quienes ejercen cargos de Jefes de Destacamentos o de Servicios, tanto en la población como de Guardia. Termina este diseño estructural con el Personal de Nombramiento Institucional, quienes mayoritariamente cumplen funciones operativas en la Población (Servicios ordinarios y extraordinarios), y en muy pequeña proporción ejercen funciones que dicen relación con el área Administrativa interna de la Unidad.

Para esto la 3ª Comisaría Norte Cuenta con distintas oficinas:

- Guardia: Es un lugar de atención al público en donde se reciben detenidos, denuncios y constancias, está a cargo de un Oficial Guardia que recibe, orienta y resuelve los pasos a seguir según sea la situación que se le exponga. Este Oficial de Guardia está acompañado por un Cabo de Guardia y un telefonista, quienes cooperan al Oficial de Guardia en su labor.
- Oficina de Empadronamiento y Órdenes Judiciales: Es la encargada de la entrega de documentos valorados (Certificados

de Residencia, Salvoconductos, Duplicados de Constancias), y de la tramitación de todas la Órdenes Judiciales que se reciban, tanto de Arresto, Aprehensión, Citación, Notificación, etc., está a cargo de un Suboficial acompañado de un Carabinero.

- Oficina de Partes: Es la encargada de tramitar toda la documentación que llega o sale de la Unidad, incluyendo los beneficios legales y reglamentarios del personal.
- Oficina de Planificación y Estadísticas: En ésta se recopila y procesa toda la información relacionada con la problemática policial, en la que se incluye tanto los problemas delictuales, sociales y de comodidad pública, utilizándose estos antecedentes para orientar y organizar los servicios policiales, informar a las autoridades competentes sobre situaciones anómalas detectadas, y a las instancias superiores Institucionales quienes ejercen el control sobre la Comisaría.

Plan de trabajo

1) **Primera fase:** Preparación y diseño.

Esta etapa está conformada por la elaboración del proyecto considerando los antecedentes teóricos, la metodología, el diseño a utilizar y el instrumento de medición.

2) **Segunda fase:** Recolección, análisis inicial de los datos y selección de la muestra.

En esta fase se realizó una primera medición con el fin de determinar el nivel general de habilidades sociales que presentaba la población en estudio, para luego seleccionar la muestra.

3) **Tercera fase:** Diseño y aplicación del programa de entrenamiento.

En esta etapa, se realizó el diseño del programa de entrenamiento en habilidades sociales considerando los datos obtenidos en la medición (habilidades más fuertes y más débiles en el repertorio conductual de los sujetos). Se seleccionó la muestra de acuerdo al procedimiento antes descrito y se aplicó el programa de entrenamiento.

4) **Cuarta fase:** Recolección y análisis final de los datos.

En esta etapa de la investigación se realizó la segunda medición del nivel general de habilidades sociales, se contrastaron los resultados con

la primera medición para verificar la hipótesis planteada y se elaboró el informe final.

Técnicas de recolección de datos

En este estudio la recolección de datos se realizó mediante una medida de autoinforme que consiste en la “Escala Multidimensional de Expresión Social Parte Motora (EMES – M, Caballo, 1987).

Descripción del instrumento de evaluación

“Escala Multidimensional de Expresión Social” – Parte Motora (EMES – M, Caballo, 1987)

Esta escala fue desarrollada por Vicente Caballo en el año 1987. Se compone de 64 ítems, cada uno de los cuales se puntúa desde 4 (“Siempre o muy a menudo”) hasta 0 (“Nunca o muy raramente”). A Mayor puntuación mayor habilidad social.

Este instrumento fue aplicado en 673 sujetos de diferentes universidades españolas, obteniéndose una media de 140,57 y una desviación típica de 29,77. El α Cronbach para la consistencia interna fue de 0,92 y la fiabilidad test – retest de 0,92.

El análisis factorial de la EMES – M obtuvo los siguientes 12 factores:

1. Iniciación de interacciones.
2. Hablar en público/ enfrentarse con superiores.

3. Defensa de los derechos de consumidor.
4. Expresión de molestia, desagrado, enfado.
5. Expresión de sentimientos positivos hacia el sexo opuesto.
6. Expresión de molestia y enfado hacia familiares.
7. Rechazo de peticiones provenientes del sexo opuesto.
8. Aceptación de cumplidos.
9. Tomar la iniciativa en las relaciones con el sexo opuesto.
10. Hacer cumplidos.
11. Preocupación por los sentimientos de los demás.
12. Expresión de cariño hacia los padres.

Cada uno de estos factores puede ser considerado como una clase de respuesta o dimensión de las habilidades sociales. La media y desviación típica de cada factor es (Ver Tabla N° 1):

Tabla N°1

Factor N °	Media	D. típica
1	22,43	7,66
2	19,56	7,52
3	8,44	3,39
4	12,39	3,42
5	11,67	4,09
6	11,07	2,89
7	7,15	2,28
8	6,38	2,65
9	5,53	2,43
10	5,49	2,30
11	3,46	1,57
12	2,48	1,14

Los resultados del instrumento se evalúan de acuerdo a las siguientes categorías:

Puntajes que se encuentren entre:

100 y 121, corresponderán a **Muy bajo**

122 y 143, corresponderán a **Bajo**

144 y 176, corresponderán a **Promedio**

177 y 198, corresponderán a **Alto**

199 y 209, corresponderán a **Muy alto**.

Procedimiento

Para la adecuada realización de esta investigación se consideraron los siguientes aspectos:

a) Autorización

Se estableció contacto con el Comisario de la Unidad Mayor Miguel Angel Llévanes Rebolledo a quien se le expuso la intención de realizar esta investigación solicitándole la autorización correspondiente. El Sr. Comisario accedió a la petición mediante un documento escrito que formaliza la autorización.

b) Tiempo

El trabajo de campo duró dos meses y una semana considerando dos semanas para la evaluación inicial (desde el 6 hasta el 17 de diciembre de 1999, un mes para el diseño (desde el 20 de diciembre de 1999 hasta el 15 de Enero de 2000) y tres semanas para la aplicación del programa de entrenamiento en habilidades sociales y evaluación final (entre el 20 de Enero y el 4 febrero de 2000). El análisis final de los datos y la elaboración del informe final se realizó en un mes.

c) Recursos

Respecto al recurso humano para realizar la investigación, ésta se llevó a cabo por dos investigadores que contaron con la asesoría de un profesor patrocinante y dos informantes.

En relación a los recursos físicos y materiales, la 3ª Comisaría Norte brindó el espacio y las condiciones necesarias para llevar a cabo la investigación.

En cuanto a equipos y materiales a utilizar se contó con papelería en general, colchonetas facilitadas por la oficina del adulto mayor de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso y apoyo computacional para la realización de informes y análisis estadísticos.

d) Proceso

Una vez seleccionada la muestra mediante el procedimiento descrito en la sección correspondiente, el Comisario de la Unidad informó por medio de una reunión donde se convocó a los cabos y carabineros seleccionados sobre la realización de la investigación y su participación en ella, en la misma oportunidad se presentó a los investigadores.

La recolección de los datos se hizo en forma grupal de modo de realizarlo de la forma más rápida posible sin entorpecer las funciones de los participantes.

La segunda evaluación se realizó en las mismas condiciones que la primera y luego se procedió al análisis de los resultados y a la elaboración del informe final.

CAPÍTULO 3

RESULTADOS

En este capítulo se presentarán los resultados y se analizarán los datos considerando los objetivos y las variables de estudio.

Objetivo específico 1: Describir el nivel general de habilidades sociales que presentan los cabos y carabineros de la 3^a Comisaría Norte de Valparaíso.

Para cumplir con el objetivo antes mencionado se realizó la medición del nivel general de habilidades sociales de 107 funcionarios de la 3^a comisaría Norte: 39 cabos y 68 carabineros (Los otros 9 sujetos que forman parte de la población total de 116 sujetos no se encontraban disponible durante el proceso de medición ya sea por encontrarse de vacaciones, con licencia médica, con feriado o desempeñando funciones agregados a otras unidades), aplicando la Escala Multidimensional de Expresión Social parte motora (EMES-M). Esta arrojó resultados en las siguientes categorías:

Muy bajo	de 100 a 121 puntos
Bajo	de 122 a 143 puntos
Promedio	de 144 a 176 puntos
Alto	de 177 a 198 puntos
Muy Alto	de 199 a 209 puntos

El análisis de los resultados de la población por distribución de categorías porcentuales es el siguiente:

El 42% de la población se encuentra en la categoría promedio del nivel general de las habilidades sociales, mientras que hacia los extremos los puntajes disminuyen, encontrándose el 43,9 % de los sujetos evaluados bajo el promedio (30,8% en la categoría Bajo y 13,1% en la categoría Muy bajo.

Los puntajes sobre el promedio corresponden al 14% de la población y se divide en un 9,3% ubicados dentro de la categoría Alto y un 4,7% ubicado dentro de la categoría Muy alto.

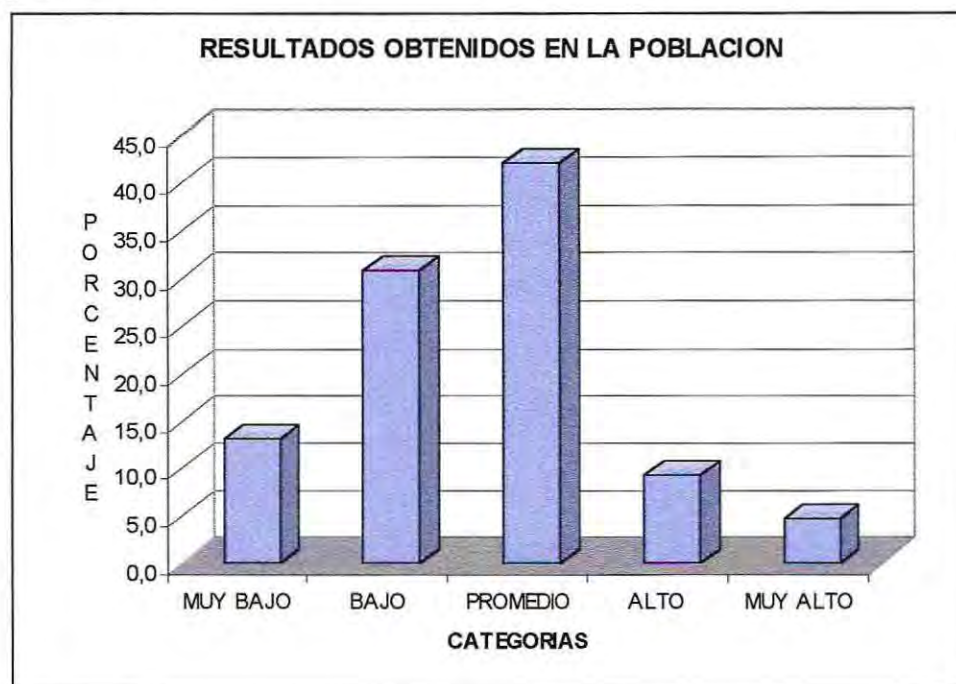
A continuación la Tabla N° 1 y la figura N°11 resumen la distribución de frecuencias (en porcentajes) de los puntajes obtenidos por la población de cabos y carabineros de la 3ª Comisaría Norte de Valparaíso, en la EMES-M.

Tabla N°2

RESULTADOS OBTENIDOS EN LA POBLACION

CATEGORIAS	Nº	%
MUY BAJO	14	13,1
BAJO	33	30,8
PROMEDIO	45	42,1
ALTO	10	9,3
MUY ALTO	5	4,7
TOTAL	107	100,0

Figura N° 11



La figura N° 11 muestra la distribución de frecuencias (porcentual) de los puntajes obtenidos por la población en el EMES- M.

Objetivo específico N° 2: Describir los cambios producidos en el nivel general de habilidades sociales de los sujetos después de aplicado el programa de entrenamiento en habilidades sociales a través de los resultados obtenidos en la Escala Multidimensional de Expresión Social parte motora (EMES – M) pretest - postest.

Para describir los cambios producidos en el nivel general de habilidades sociales de los sujetos (**variable dependiente**) después de la aplicación del programa de entrenamiento en habilidades sociales para

cabos y carabineros de la 3ª Comisaría Norte (**variable independiente**) se realizó un estudio comparativo de los puntajes obtenidos por los sujetos integrantes de la muestra en la EMES-M antes del tratamiento (pre-test) y después del entrenamiento (post-test). Este análisis tiene como finalidad determinar la significancia estadística de los cambios producidos en las dos mediciones.

Se realizó además un análisis descriptivo, pre - test y post - test con su correspondiente distribución de frecuencias, para observar el comportamiento normal o anormal de la muestra en ambas distribuciones.

Análisis comparativo

Para las variables de interés en este estudio se desea probar si las medianas de los resultados del pre-test es significativamente inferior a los resultados obtenidos en el post-test. Para esto, se contrasta la siguiente hipótesis.

$$H_0 : \text{Mediana(Pre-test)} = \text{Mediana(Post-test)}$$

versus:

$$H_1: \text{Mediana (Pre-test)} < \text{Mediana(Post-test)}$$

El contraste de estas hipótesis se realizará a través el test de Wilcoxon (T_0) para muestras dependientes, que es un procedimiento estadístico no paramétrico, para probar la hipótesis anterior.

Para la decisión de rechazar o no H_0 , se ha sugerido el nivel -p que es una probabilidad, dado que H_0 es cierto, de que el estadístico de prueba tome un valor mayor o igual que el calculado con base en la muestra. Entonces, la decisión de rechazar o no H_0 , puede basarse en una región crítica de tamaño α (nivel de significación), con el nivel -p proporcionando una medida real en términos de la probabilidad de que la decisión sea correcta. De acuerdo con lo anterior, se sugiere la siguiente regla de decisión: si el nivel-p es menor o igual a α , se rechazará H_0 , de otra forma no puede rechazar la hipótesis H_0 . Se rechazará la hipótesis nula H_0 con el nivel de significación dado experimentalmente en $\alpha = 0,05$.

H_0 : PRE-TEST = POST-TEST VERSUS H_1 : PRE-TEST < POST-TEST

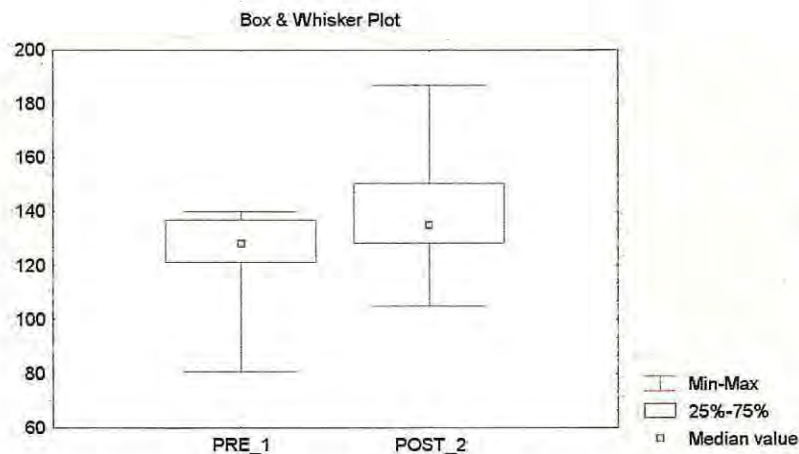
n	To	Z	nivel-p
17	13	3.01	0.0026(*)

Se rechaza H_0 , es decir se acepta la hipótesis alternativa H_1 con $\alpha = 0,05$.

Del análisis anterior se puede observar que los resultados obtenidos del programa de entrenamiento en habilidades sociales en el Post – Test fueron superiores al observados en el Pre-Test con 5% de significación estadística.

Figura N° 12

A continuación la figura N° 12 muestra la comparación gráfica de estadísticas obtenidas por el programa de entrenamiento en habilidades sociales, observadas en el pre-test versus post-test



Pre-test:

n = 17 MEDIANA= 128 MIN= 81 MAX=140 CUARTIL (25%)=121

CUARTIL(75%)= 137

Post-test:

n = 17 MEDIANA= 135 MIN= 105 MAX= 187 CUARTIL(25%)= 128

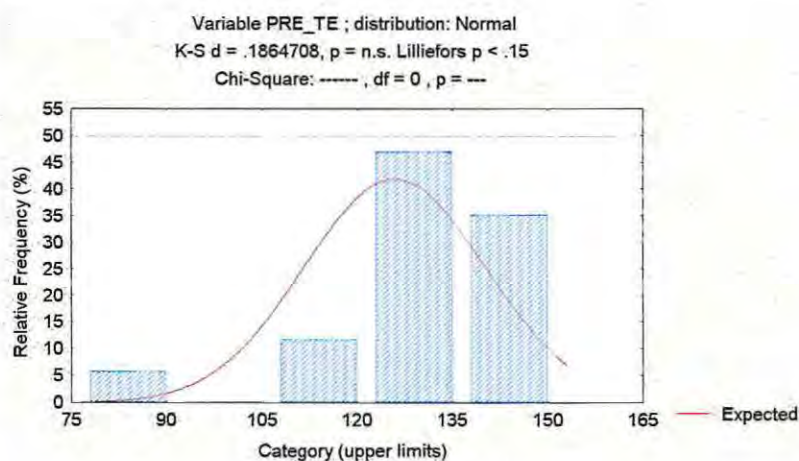
CUARTIL(75%)= 150.5

Se observa que las estadísticas de: mediana, cuartiles (25% y 75%), mínimo y máximo son superiores en post-test comparado con pre-test.

Análisis descriptivo de la muestra en el pre- test y pos- test

Pre-test

Figura N° 13



Se puede observar que la distribución de frecuencias de los datos obtenidos en el Pre-test, con el programa de entrenamiento de habilidades sociales, se asemeja a una curva Normal (curva en rojo), a través de cinco intervalos de clase.

Para probar la hipótesis de Normalidad de estos datos, se aplicará el test de Shapiro Wilk, con un nivel de significación 5%. Las hipótesis son:

Ho: Pre-test es Normal versus H1: Pre-test no es Normal.

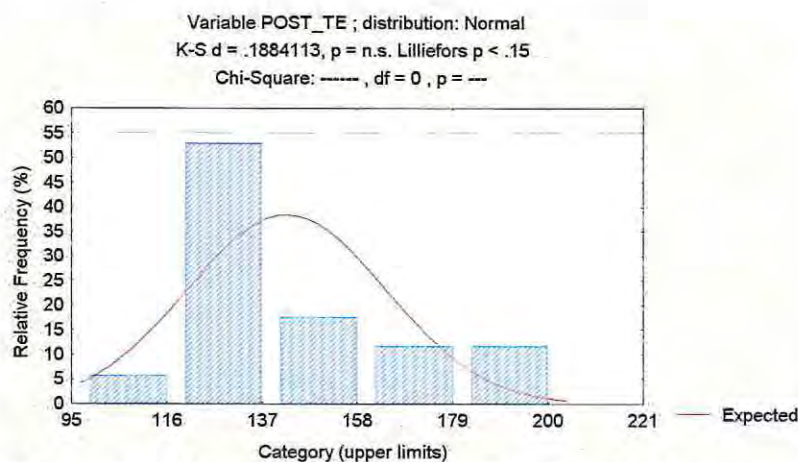
La decisión se tomará con la siguiente regla de decisión: si el nivel-p es menor o igual a α , se rechazará Ho, de otra forma no puede rechazar la hipótesis Ho. Se rechazará la hipótesis nula Ho con el nivel de significación dado experimentalmente en $\alpha = 0,05$. Los resultados son los siguientes:

n	W	nivel-p
17	0.7969	0.0014(*)

Se rechaza Ho, es decir se acepta la hipótesis alternativa H1 con $\alpha = 0,05$.

Post - test

Figura N°14



Se puede observar que la distribución de frecuencias de los datos obtenidos en el Post-test, con el programa de entrenamiento de

habilidades sociales, se asemeja a una curva Normal (curva en rojo), a través de cinco intervalos de clase.

Para probar la hipótesis de Normalidad de estos datos, se aplicará el test de Shapiro Wilk, con un nivel de significación 5%. Las hipótesis son:

Ho: Post-test es Normal versus H1: Post-test no es Normal.

La decisión se tomará con la siguiente regla de decisión: si el nivel-p es menor o igual a α , se rechazará Ho, de otra forma no puede rechazar la hipótesis Ho. Se rechazará la hipótesis nula Ho con el nivel de significación dado experimentalmente en $\alpha = 0,05$. Los resultados son los siguientes:

n	W	nivel-p
17	0.9261	0.1898

Se rechaza Ho, es decir se acepta la hipótesis alternativa H1 con $\alpha = 0,05$.

Por lo tanto se puede afirmar estadísticamente que en la muestra de los 17 sujetos, los cuales fueron sometidos al programa de entrenamiento en habilidades sociales, en el pre-test la distribución es

Normal con un 5% de error probabilístico, mientras que en el Post-test la distribución no es Normal con un 5%, pero si con error probabilístico de un 19%.

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

Discusión y conclusiones

A través de los resultados obtenidos en el presente estudio que se puede concluir que:

En relación al primer objetivo específico de esta investigación, resultó que un alto porcentaje de cabos y carabineros de la 3^a Comisaría Norte (43,9%) presenta un nivel general e habilidades sociales que se encuentra bajo la categoría promedio según los puntajes obtenidos en el EMES-M. Esta carencia de habilidades sociales se puede explicar desde diferentes perspectivas teóricas, por ejemplo si revisamos la teoría de déficit de las habilidades sociales propuesto por Curran en 1977, este déficit puede ser debido a que los sujetos a lo largo de su vida no han conseguido el aprendizaje de los componentes motores verbales necesarios para lograr un adecuado comportamiento social o bien el aprendizaje se ha realizado de forma inadecuada lo que genera que los sujetos presenten conductas inapropiadas en los distintos contextos sociales en que se encuentran.

Otra teoría que ofrece una explicación a este fenómeno es la teoría de Roles propuesta por Fernández y Carroble en 1981 y que habla de la importancia de las expectativas en relación al propio rol y al rol de los otros. Desde este punto de vista, es posible que exista una distorsión en

la percepción del “rol de Carabinero”, ya que generalmente se asocia a quien es el responsable del orden y la seguridad con un sujeto fuerte, duro e inmovible, con la frialdad suficiente para hacerle frente a las más riesgosas tareas con el fin de procurar el bienestar de la comunidad. Si los funcionarios intentan responder a estas expectativas, es natural que su nivel general de habilidades sociales no sea alto puesto que se deja en un segundo plano las expectativas que los miembros de la comunidad tienen de encontrar en el carabinero una persona cercana, acogedora y comprensiva que pueda atender sus problemas e inquietudes.

Otra explicación que se complementa con las anteriores es la que proporciona el Modelo de Aprendizaje Social, ya que la falta de habilidades sociales observada en algunos funcionarios puede ser debido a que han aprendido mediante la observación de modelos, comportamientos incompatibles con un desempeño social habilidoso.

Después de hacer este diagnóstico de la carencia de habilidades sociales en un gran porcentaje de cabos y carabineros de la 3ª Comisaría Norte, la puesta en marcha de un programa de entrenamiento en habilidades sociales está totalmente justificada y además se presenta como una alternativa altamente beneficiosa tanto para la institución como para la comunidad en general. Todo esto apoyado en que la adquisición de habilidades sociales es un proceso que puede darse a lo

largo de toda la vida del individuo (Abarca, 1991) por lo que es posible que sujetos en edad adulta adquieran un repertorio conductual nuevo que se traduzca en un comportamiento social más adecuado.

De ahí que se decide el diseño de un programa de entrenamiento en habilidades sociales basado en técnicas conductuales, apoyado por lo expuesto en Abarca e Hidalgo (1991), quienes proponen entrenarla conducta social utilizando técnicas como: ensayo conductual, modelaje, juego de roles, prácticas de respuestas e instrucciones. De esta forma se responde a lo expresado en el modelo de déficit de las habilidades sociales de Curran (1977).

Una vez realizado el programa de entrenamiento, los resultados indican el éxito de nuestra investigación ya que se consiguió aplicar un programa de entrenamiento que permitió aumentar el nivel general de habilidades sociales que presentaban los cabos y carabineros de la 3ª Comisaría Norte.

Limitaciones del estudio.

Respecto a las limitaciones encontradas una vez realizado el estudio es posible considerar las siguientes:

- Los resultados obtenidos no pueden ser generalizados a universo total de cabos y carabineros pertenecientes a Carabineros de Chile, puesto que el número de sujetos analizados es muy pequeño, por lo tanto lo que se concluya al respecto dice relación sólo con la población medida, es decir, con los cabos y carabineros de la 3ª Comisaría Norte de Valparaíso.
- El acceso a la información sobre Carabineros de Chile, en su mayoría es confidencial o de manejo exclusivo del personal de la institución lo que hace difícil obtener material bibliográfico y obtener mayor conocimiento de leyes internas, estatutos, sistemas de retribución o ascensos, criterios de movilidad funcionaria lo que permitiría tener antecedentes más clarificadores de lo que significa ser carabinero.
- El instrumento con el que se midió la variable dependiente Nivel general de habilidades sociales no tiene estandarización en Chile, por lo tanto se desconoce el comportamiento de alguna población chilena en particular.
- El número de sujetos de la muestra y el procedimiento de muestreo elegido responde la necesidad de velar porque el funcionamiento normal de la 3ª comisaría Norte (unidad base y destacamentos) se

viera lo menos alterado posible ya que la asistencia de los funcionarios a las sesiones del programa de entrenamiento significaba sobrecarga de trabajo tanto para los participantes del estudio como para quienes debían reemplazarlos. Esto también incide en la imposibilidad de generalizar los resultados obtenidos después de la aplicación del programa de entrenamiento.

- Una de las limitaciones de nuestro trabajo fue la imposibilidad de realizar un seguimiento posterior al programa de entrenamiento, puesto que los funcionarios de Carabineros tienen una alta movilidad en sus funciones y son reasignados a diferentes unidades en lapsos cortos de tiempo.

Sugerencias

- Una sugerencia importante que se desprende de nuestro trabajo es la posibilidad de extender el entrenamiento en habilidades sociales a todo el personal de la institución ya que en el caso del Personal de Nombramiento Institucional (PNI) se trata de sujetos que cuentan con muy pocos recursos para enfrentar la diversidad de tareas que deben desempeñar como miembros de Carabineros de Chile. Algunos cuentan con pocos recursos educacionales, otros provienen de medios muy carenciados, otros no contaron con un apoyo familiar adecuado, etc. Todas estas variables pueden intervenir en su trabajo diario

llevándolos a cometer errores involuntarios que a la larga perjudican la relación de la institución con la comunidad. Las relaciones interpersonales son algo cotidiano, algo fundamental dentro de la labor policial, el contacto que cada funcionario establece con un miembro de la comunidad en problemas puede marcar el curso de un procedimiento y un trato amable, cortés y caballeroso ayuda en gran medida a crear un ambiente propicio para la resolución de un conflicto.

- Además del ámbito de las habilidades sociales, hay muchas áreas que son interesantes de estudiar en instituciones como Carabineros de Chile, por ejemplo: bienestar psicológico, satisfacción laboral, etc.
- Otra sugerencia importante para futuros estudios podría ser realizar un diagnóstico general del nivel de habilidades sociales en Carabineros de Chile con una población mayor, por ejemplo a nivel de Zona.
- También se podrían realizar estudios correlacionales en donde se establezca la incidencia que tienen sobre el nivel general de habilidades sociales, variables como: el nivel educacional, el grado, el lugar de origen, la situación de género, etc.
- Sería importante desarrollar nuevos proyectos de investigación y/o intervenciones que tuviesen directa relación con el quehacer de Carabineros en temas tales como: control de impulsos, manejo de la agresión, capacidad de autocontrol, afrontamiento de crisis, resolución

de conflictos, etc., de modo tal de fortalecer las competencias personales y profesionales de los funcionarios.

- Sería interesante incorporar un programa de entrenamiento en habilidades sociales dentro del período de formación tanto del PNI como del PNS, para que de esta forma el funcionario sin importar donde haya sido instruido ni donde haya sido destinado pueda acceder a esta capacitación que será de mucha utilidad en sus posteriores años de servicio.
- Sería necesario considerar a futuro ampliar las sesiones de trabajo en tiempo destinada a cada una de la habilidades sociales trabajadas. También aumentar la cantidad de sesiones de modo de trabajar más tiempo algunas habilidades sociales que definitivamente fueron de mayor relevancia, tanto por la importancia para la labor de carabinero como por la dificultad que el ejercicio de la habilidad mostró.
- Sería importante realizar programas de entrenamiento con sesiones más espaciadas en el tiempo de modo de tener la posibilidad de ejercitar la conducta en el ambiente natural lo cual favorecería la generalización y así obtener una mayor retroalimentación.
- Se debería ampliar el programa a la sección femenina de Carabineros de Chile de modo de ejercitar las diferencias importantes que se establecen respecto de la variable género.

- Se debería incorporar a un futuro programa una mayor cantidad de elemento que incluyeran la autoobservación de las propias habilidades en situaciones naturales.

Comentarios generales

Se hace necesario comentar algunos hechos, que si bien no son susceptibles de ser analizados cuantitativamente, aportan información que contribuyó a enriquecer nuestro trabajo.

Al inicio del programa de entrenamiento los sujetos del estudio se mostraron resistentes y desconfiados respecto de los verdaderos alcances del programa, la participación espontánea durante las primeras sesiones era de sólo de dos o tres funcionarios, pero a medida que las sesiones transcurrían, la participación fue haciéndose más masiva aunque con diferentes grados de dificultad según los sujetos. Al finalizar el programa de entrenamiento los sujetos de la muestra se mostraron comprometidos y motivados por el trabajo, esto quedó demostrado en la asistencia de un 100% de los sujetos a todas las sesiones, inclusive de aquellos funcionarios que se encontraba con licencia médica. Además aumentó de manera considerable la participación espontanea de los sujetos. En general los reportes verbales de Carabineros apuntaban a lo bien y satisfechos que ellos se sentía durante el desarrollo del programa y a los bueno y novedoso de haber participado en este tipo de experiencias ya

que por primera vez sentían que se les había tomado en cuenta como personas, más allá de su rol de Carabineros.

Si bien nuestro trabajo no contempló un seguimiento post entrenamiento, se tiene antecedentes de que los sujetos que participaron en el entrenamiento, han tenido comportamientos más habilidosos y adaptativos en sus unidades de trabajo y en sus familias. Esta información ha sido recibida por la jefatura máxima de la 3^a Comisaría Norte y son fundamentalmente reportes verbales de los jefes de unidad y familiares de algunos funcionarios.

REFERENCIAS

- Abarca, N. (1992). Evaluación de programas de prevención primaria y secundaria para el desarrollo de habilidades sociales. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Arón, A. & Milicic, N. (1993). Vivir con otros. Programa de desarrollo de habilidades sociales. Santiago de Chile: Universitaria.
- Caballo, V. (1993). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo Veintiuno.
- Caballo, V. (1995). Manual de técnicas de terapia y modificación de la conducta. Madrid: Siglo Veintiuno.
- El psicólogo en la red (1998). Técnicas de entrenamiento en asertividad. www.ciudadfutura.com/psico/tecnicas/tec_habilidades.htm
- El psicólogo en la red (1998). Comunicación y habilidades sociales. www.ciudadfutura.net/psico/articulos/comunicación.htm
- Gil, F. (1993). Habilidades de dirección en las organizaciones. Madrid: Eudema.
- Gil, F., Expósito, L., & León, J., (1992). Habilidades sociales y salud. Madrid: Eudema.
- Gil, F. & García, M. (1995). Entrenamiento en habilidades sociales. En Labrador, F., Cruzado, J. & Muñoz, M. (Eds.) Manual de técnicas de modificación y terapia de la conducta. (pp. 796 – 824) Madrid: Pirámide.
- Goldstein, A., Sprafkin, R., Gershaw, N. & Klein, P. (1989). Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia. Barcelona: Martínez Roca.
- Hernández, R., Fernández C., & Baptista, P., (1998). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

Hidalgo, C., & Abarca, N., (1991). Comunicación interpersonal: Programa de entrenamiento en habilidades sociales. Santiago: Universidad Católica.

Huerta, V. (1989). Escuela de Mando y doctrina institucional. Santiago: Carabineros de Chile.

Ley N° 18961, Orgánica Constitucional de Carabineros publicada en el anexo del Boletín de Instrucciones N°386, Febrero de 1990.

Michelson, L., Sugai, D., Wood, R., & Kazdin, A. (1987). Las habilidades sociales en la infancia. Barcelona: Martínez Roca.

Miranda, D. (1991). Policía en el Reyno de Chile. Santiago: Carabineros de Chile.

Pardinas, F. (1996). Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales. México: Siglo Veintiuno.

Passi, P. & Sepúlveda, V. (1991). Estandarización para Chile de interpersonal Behavioral Survey (agresividad – asertividad). Tesis para optar al título de Psicólogo. Pontificia Universidad Católica de Chile.

Peirano, P., Seguel, A. & Vigneau, M. (1996). Diseño y evaluación de un programa para desarrollar habilidades sociales en alumnos de 8° básico. Tesis para optar al título de psicólogo y al grado de Licenciado en Psicología. Universidad de Valparaíso.

Pérez, A. & Torres, V. (1991). Estandarización de las escales de evitación y ansiedad social (SAD) y temor a la evaluación negativa (TEN) y relación entre la ansiedad social y el comportamiento agresivo. Tesis para optar al título de Psicólogo. Pontificia Universidad Católica de Chile.

Reglamento de Organización de Carabineros de Chile N°1, Publicado en el anexo al Boletín de Instrucciones N°379 de Julio de 1989. Artículo N°2.

Retamales, P. & Sepúlveda, P. (1999). Estudio comparativo sobre habilidades sociales en base a los tests EMES – M, 16 P. F. – C y Luscher en funcionarios hospitalarios: Tesis para optar al título de psicólogo y al grado de Licenciado en Psicología. Universidad de Ciencias de la Informática.

Reyes, C. & Valencia, P. (1999). Estudio descriptivo de autoestima y habilidades sociales en una población de niños entre 10 y 12 años de edad con fisura labial y/o palatina, de la V región. Tesis para optar al título de psicólogo y al grado de Licenciado en Psicología. Universidad de Valparaíso.

Vallejo, J. (1994). Metodología para una investigación. Valparaíso, Universidad de Valparaíso.

Vidal, W. (1995). Normas de estilo y formato para la presentación de tesis de grado. Valparaíso: Escuela de Psicología. Universidad de Valparaíso.

Vizcarro, C., (1994). Evaluación de las habilidades sociales. En Fernández – Balleteros, R. (Ed.) Evaluación conductual hoy: Un enfoque para el cambio en psicología clínica y de la salud. (pp. 347 – 383). Madrid: Pirámide.

APÉNDICES

APÉNDICE A
PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES PARA
CABOS Y CARABINEROS DE LA
3ª COMISARÍA NORTE

**PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES SOCIALES PARA
CABOS Y CARABINEROS DE LA 3ª COMISARÍA NORTE DE
VALPARAÍSO**

Objetivo:

Aprender y/o incrementar las conductas adaptativas y prosociales de los cabos y carabineros de la 3ª Comisaría Norte de Valparaíso.

SESIÓN N °	TÍTULO
1	“Introducción a las habilidades sociales”
2	“Iniciación y mantención de interacciones”
3	“Hablar en público”
4	“Expresión de los propios sentimientos”
5	“Preocupación por los sentimientos de los demás”
6	“Expresión de molestia, enfado o desagrado”
7	“Hacer y aceptar cumplidos”
8	“Defensa de los propios derechos”
9	“Relacionarse a la autoridad”
10	“Interacciones adecuadas con el sexo opuesto”
11	“Practicar el autocontrol”
12	“Evaluación”

SESIÓN N° 1**NOMBRE:**

“Introducción a las habilidades sociales”

OBJETIVOS:

- Conocer los contenidos básicos de un Programa de Entrenamiento en Habilidades Sociales.
- Manifiestar una conducta de aproximación al grupo mostrando una actitud de trabajo grupal.

ACTIVIDADES:

- Presentación de las monitoras y aspectos formales de programa de entrenamiento en habilidades sociales. 5’
- Presentación de los participantes del programa de entrenamiento en habilidades sociales. 15’
- Introducción a las Habilidades Sociales (definición). 10’
- Representación de Roles. 45’
- Tarea para la casa: Autorregistro de iniciación de interacciones. 5’
- Preguntas. 10’

MATERIALES:

- Tarjetas con situaciones para la representación de roles.
- Hoja de autoregistro.

SESIÓN N° 2**NOMBRE:**

“Iniciar y mantener interacciones”

OBJETIVO:

- Participar activamente en las relaciones interpersonales que se establezcan.

ACTIVIDADES:

- Introducción a la iniciación y mantención de interacciones. 10’
- Comentario de autorregistro (ideas irracionales). 30’
- Contraargumentación de las ideas irracionales. 30’
- Modelaje. 10’
- Preguntas. 10’

SESIÓN N° 3**NOMBRE:**

“ Ejercicio del autocontrol”

OBJETIVO:

- Aprender y ejercitar técnicas de relajación.
- Practicar el control de la propia conducta.

ACTIVIDADES:

- Técnica de relajación: Relajación Neuromuscular de Jacobson.
30’
- Técnica de relajación: Respiración profunda – imaginería. 30’
- Ensayo conductual simbólico. 20’
- Preguntas. 10’

MATERIALES:

- Colchonetas.

SESIÓN N° 4**NOMBRE:**

“Hablar en público”

OBJETIVO:

- Ejercitar la habilidad de expresarse verbalmente frente a otros.

ACTIVIDADES:

- Técnica de relajación neuromuscular de Jacobson. 40’
- Ensayo conductual: a cada sujeto se le entrega una tarjeta con un tema que deberá desarrollar frente a sus compañeros. 40’
- Preguntas. 10’

MATERIALES:

- Colchonetas.
- Tarjetas con temas.

SESIÓN N° 5**NOMBRE:**

“Expresión de los propios sentimientos”

OBJETIVO:

- Identificar los propios sentimientos.
- Expresar conductualmente los propios sentimientos.

ACTIVIDADES:

- Realizar un listado de sentimientos distinguiendo los aspectos que los diferencian unos de otros. 25’
- Modelaje por parte de las monitoras. 10’
- Ensayo conductual: Cada sujeto elige el sentimiento que más le cuesta expresar y lo representa ante sus compañeros. 45’
- Preguntas. 10’

SESIÓN N° 6**NOMBRE:**

“Preocupación por los sentimientos de los demás”

OBJETIVO:

- Expresar conductualmente la preocupación por los sentimientos de los demás.
- Ejercitar la habilidad de ponerse en el lugar del otro.

ACTIVIDADES:

- Modelaje por parte de las monitoras de distintas situaciones. 30’
- Role playing de inversión. 50’
- Preguntas. 10’

SESIÓN N° 7**NOMBRE:**

“ Expresión de molestia enfado o desagrado”

OBJETIVO:

- Ejercitar la expresión asertiva de la molestia, el enfado o el desagrado.

ACTIVIDADES:

- Modelaje por parte de las monitoras de una misma situación en pasiva, agresiva y asertiva. 15’
- Ensayo conductual. 45’
- Preguntas. 10’

SESIÓN N° 8**NOMBRE:**

“ Hacer y aceptar cumplidos”

OBJETIVO:

- Ser capaz de expresar verbal y conductualmente la aceptación de cumplidos.

ACTIVIDADES:

- Modelaje por parte de las monitoras. 10’
- Ensayo conductual. Ronda de cumplidos 70’
- Preguntas. 10’

SESIÓN N° 9**NOMBRE:**

“ Defensa de los propios derechos”

OBJETIVO:

- Ejercitar asertivamente la defensa de los propios derechos ante los otros.

ACTIVIDADES:

- Ensayo conductual: Debate. Divididos en dos grupos se debatirán dilemas referentes a distintos derechos. 70’
- Tarea realizar registro de interacción con superiores
- Preguntas. 10’

MATERIALES:

- Tarjetas con dilemas para el debate.
- Hoja de autoregistro.

SESIÓN N° 10**NOMBRE:**

“Relacionarse con la autoridad”

OBJETIVO:

- Establecer interacciones adecuadas con sus superiores.

ACTIVIDADES:

- Revisar ideas irracionales a la base de la interacción con superiores y contraargumentar. 40 ’
- Ensayo conductual. Interactuar con un superior determinado 35’
- Preguntas. 10’

SESIÓN N° 11**NOMBRE:**

“Interacciones con el sexo opuesto”

OBJETIVO:

- Establecer interacciones adecuadas con personas del sexo opuesto.

ACTIVIDADES:

- Revisar mitos en relación a las interacciones con el sexo opuesto como ideas irracionales. 25’
- Contraargumentación. 25’
- Ensayo conductual. 30’
- Preguntas. 10’

MATERIALES:

- Lista de mitos sobre la interacción con el sexo opuesto

SESIÓN N° 12**NOMBRE:**

“ Evaluación final y cierre”

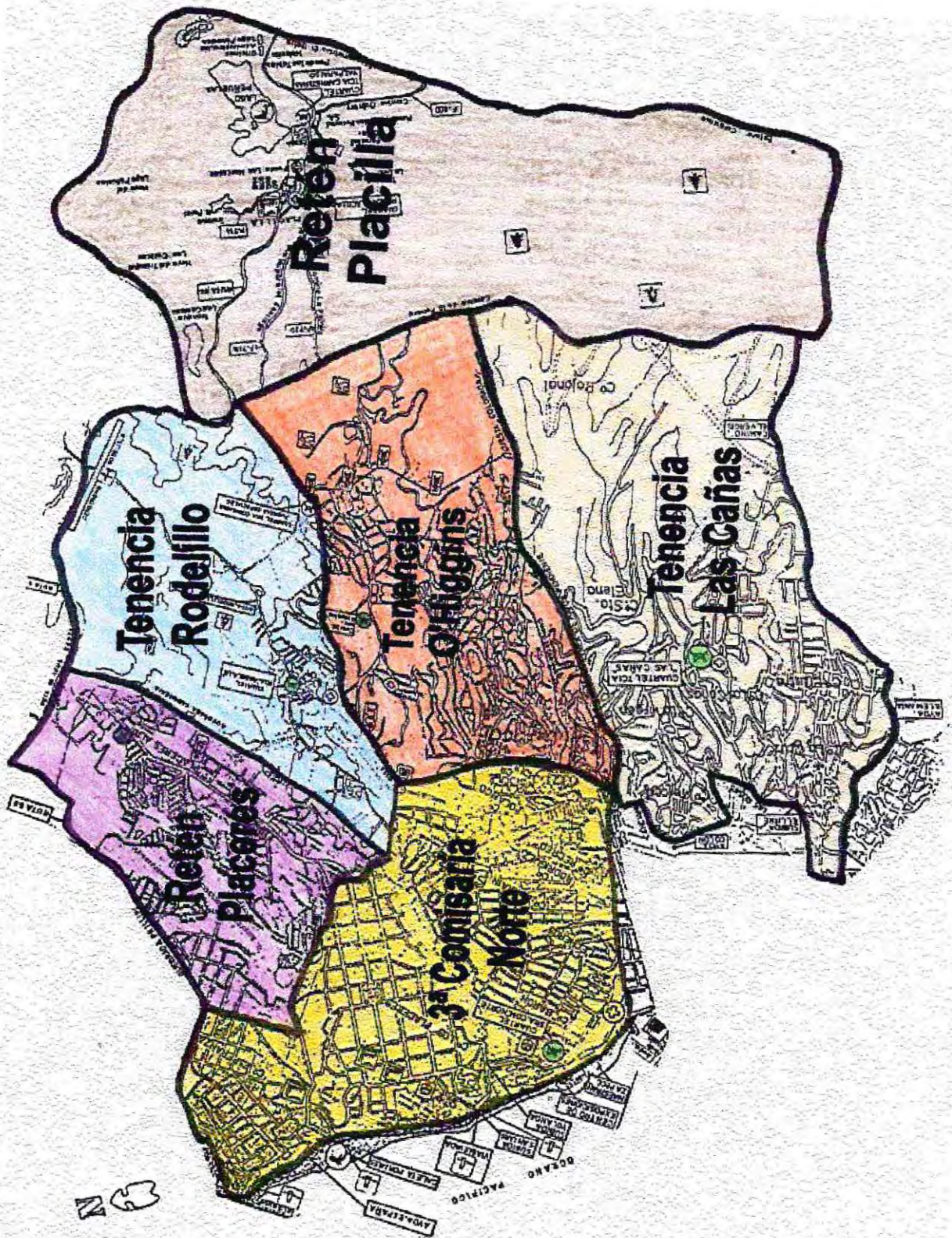
OBJETIVO:

- Evaluar el nivel general de habilidades sociales de los cabos y carabineros participantes del programa de entrenamiento.
- Concluir las actividades.

ACTIVIDADES:

- Aplicación del EMES – M. 45’
- Despedida y agradecimientos. 45’

APÉNDICE B
SECTOR JURISDICCIONAL
3ª COMISARÍA NORTE



APENDICE C
ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE EXPRESIÓN SOCIAL PARTE
MOTORA (EMES-M)

EMES - M

El siguiente cuestionario ha sido constituido para proporcionar información sobre la forma como actúa Ud. normalmente. Por favor, conteste a las preguntas colocando una X en el casillero correspondiente. Las categorías de elección son las siguientes:

- 4: SIEMPRE O MUY A MENUDO (91 A 100% de las veces)**
3: HABITUALMENTE O A MENUDO (66 A 90 % de las veces)
2: DE VEZ EN CUANDO (35 A 65% de las veces)
1: RARAMENTE (10 A 34% de las veces)
0: NUNCA O MUY RARAMENTE (0 A 9% de las veces)

Responda aparte en la hoja de respuesta. Su contestación debe reflejar la frecuencia con que realiza el tipo de conducta descrito en cada pregunta.

1. Cuando las personas que apenas conozco me alaban, intento minimizar la situación quitando importancia al hecho por el que soy alabado.
2. Cuando un vendedor se ha tomado una molestia considerable en enseñarme un producto que no me acaba de satisfacer, soy incapaz de decirle que "NO".
3. Cuando la gente me presiona para que haga cosas por ellos, me resulta difícil decir que "NO"
4. Evito hacer preguntas a personas que no conozco.
5. Soy incapaz de negarme cuando mi pareja me pide algo.
6. Si un/a amigo/a me interrumpe en medio de una importante conversación, le pido que espere hasta que haya acabado.
7. Cuando mi superior o jefe me irrita, soy capaz de decírselo.
8. Si un amigo/a a quien he prestado \$1000 parece haberlo olvidado, se lo recuerdo.
9. Me resulta fácil hacer que mi pareja se sienta bien, alabándola.
10. Me aparto de mi camino para evitar problemas con otras personas.
11. Es un problema para mi mostrar a la gente mi agrado hacia ellos.

12. Si dos personas en un cine o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen.
13. Cuando un atractivo miembro del sexo opuesto me pide algo soy incapaz de decirle que "NO".
14. Cuando me siento enojado con alguien lo oculto.
15. Me reservo mis opiniones.
16. Soy extremadamente cuidadoso en evitar los sentimientos de los demás.
17. Cuando me atrae una persona a la que no he sido presentado/a, intento de manera activa conocerla.
18. Me resulta difícil hablar en público.
19. Soy incapaz de expresar desacuerdo a mi pareja.
20. Evito hacer preguntas en clases o en el trabajo por miedo o timidez.
21. Me resulta fácil hacer cumplidos a personas que apenas conozco.
22. Cuando alguno de mis superiores me llama para que haga cosas que no tengo obligación de hacer, soy incapaz de decir que "NO".
23. Me resulta difícil hacer nuevos amigos/as.
24. Si un/a amigo/a traiciona mi confianza, expreso claramente mi disgusto a esa persona.
25. Expreso sentimientos de cariño hacia mis padres.
26. Me resulta difícil hacerle un cumplido a un superior.
27. Si estuviera en un pequeño seminario o reunión y la persona que lo dirige hiciera una afirmación que yo considero incorrecta, expondría mi propio punto de vista.
28. Si ya no quiero seguir saliendo con alguien del sexo opuesto, se lo hago saber claramente.
29. Soy incapaz de expresar sentimientos negativos hacia extraños si me siento ofendido/a.

30. Si en un restaurante me sirven comida que no está a mi gusto, me quejo de ello al camarero.
31. Me cuesta hablar con una persona atractiva del sexo opuesto a quien conozco sólo ligeramente.
32. Cuando he conocido a una persona que me agrada le pido el teléfono para un posible encuentro posterior.
33. Si estoy enfadado con mis padres se los hago saber claramente.
34. Expreso mi punto de vista aunque sea impopular.
35. Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, le busco enseguida para poner los puntos sobre las íes.
36. Me resulta difícil iniciar una conversación con un extraño.
37. Soy incapaz de defender mis derechos ante mis superiores.
38. Si una figura con autoridad me critica sin justificación, me resulta difícil discutir su crítica abiertamente.
39. Si un miembro del sexo opuesto me critica injustamente, le pido claramente explicaciones.
40. Dudo en solicitar citas por timidez.
41. Me resulta fácil dirigirme y empezar una conversación con un superior.
42. Con buenas palabras hago lo que los demás quieren que haga y no lo que realmente querría hacer.
43. Cuando conozco gente nueva tengo poco que decir.
44. Hago la vista gorda cuando alguien se cuele delante de mí en una fila.
45. Soy incapaz de decir a alguien del sexo opuesto que me gusta.
46. Me resulta difícil criticar a los demás incluso cuando está justificado.
47. No sé que decir a personas atractivas del sexo opuesto.

48. Si me doy cuenta de que estoy enamorado/a de alguien con quien salgo, expreso esos sentimientos a esa persona.
49. Si un familiar me critica injustamente, expreso mi enojo espontánea y fácilmente.
50. Me resulta fácil aceptar cumplidos provenientes de otras personas.
51. Me río de las bromas que realmente me ofenden, en vez de protestar o hablar claramente.
52. Cuando me alaban no sé que decir.
53. Soy incapaz de hablar en público.
54. Soy incapaz de mostrar afecto hacia un miembro del sexo opuesto.
55. En las relaciones con mi pareja es ella/él quien lleva el peso de las conversaciones.
56. Evito pedir algo a una persona cuando ésta se trata de un superior.
57. Si un pariente cercano respetado me estuviera importunando, le expresaría claramente mi malestar.
58. Cuando un empleado en una tienda, atiende a alguien que está detrás de mí, llamo su atención con respeto.
59. Me resulta difícil hacer cumplidos o alabar a alguien del sexo opuesto.
60. Cuando estoy en un grupo tengo problemas para encontrar temas de que hablar.
61. Me resulta difícil mostrar afecto hacia otra persona en público.
62. Si un vecino del sexo opuesto, a quien he estado queriendo conocer, me para al salir de la casa y me pregunta la hora, tomaría la iniciativa en empezar una conversación con esa persona.
63. Soy una persona tímida.
64. Me resulta fácil mostrar mi enfado cuando alguien hace algo que me molesta.

APÉNDICE D
HOJA DE RESPUESTA EMES - M

HOJA DE RESPUESTA CUESTIONARIO EMES - M

Marque con una X en el casillero correspondiente a la contestación que más adecuadamente describe su forma de comportarse:

4: Siempre o muy a menudo 3: Habitualmente o a menudo 2: De vez en cuando 1: Raramente 0: Nunca o muy raramente

Nombre: _____

Grado : _____

* 1.	0	1	2	3	4
* 2.	0	1	2	3	4
* 3.	0	1	2	3	4
* 4.	0	1	2	3	4
* 5.	0	1	2	3	4
6.	0	1	2	3	4
7.	0	1	2	3	4
8.	0	1	2	3	4
9.	0	1	2	3	4
* 10.	0	1	2	3	4
* 11.	0	1	2	3	4
12.	0	1	2	3	4
* 13.	0	1	2	3	4
* 14.	0	1	2	3	4
* 15.	0	1	2	3	4
* 16.	0	1	2	3	4

17.	0	1	2	3	4
* 18.	0	1	2	3	4
* 19.	0	1	2	3	4
* 20.	0	1	2	3	4
21.	0	1	2	3	4
* 22.	0	1	2	3	4
* 23.	0	1	2	3	4
24.	0	1	2	3	4
25.	0	1	2	3	4
* 26.	0	1	2	3	4
27.	0	1	2	3	4
28.	0	1	2	3	4
29.	0	1	2	3	4
30.	0	1	2	3	4
* 31.	0	1	2	3	4
32.	0	1	2	3	4

33.	0	1	2	3	4
34.	0	1	2	3	4
35.	0	1	2	3	4
* 36.	0	1	2	3	4
* 37.	0	1	2	3	4
* 38.	0	1	2	3	4
39.	0	1	2	3	4
* 40.	0	1	2	3	4
41.	0	1	2	3	4
* 42.	0	1	2	3	4
* 43.	0	1	2	3	4
* 44.	0	1	2	3	4
* 45.	0	1	2	3	4
* 46.	0	1	2	3	4
* 47.	0	1	2	3	4
48.	0	1	2	3	4

49.	0	1	2	3	4
50.	0	1	2	3	4
* 51.	0	1	2	3	4
* 52.	0	1	2	3	4
* 53.	0	1	2	3	4
* 54.	0	1	2	3	4
* 55.	0	1	2	3	4
* 56.	0	1	2	3	4
57.	0	1	2	3	4
58.	0	1	2	3	4
* 59.	0	1	2	3	4
* 60.	0	1	2	3	4
* 61.	0	1	2	3	4
62.	0	1	2	3	4
* 63.	0	1	2	3	4
64.	0	1	2	3	4