

## Las habilidades sociales. Una herramienta necesaria para los actores de gobierno

Social skills. A necessary tool for government actors

Habilidades sociais. Uma ferramenta necessária para atores governamentais

Gilma Gómez Veloz<sup>1</sup>  
Ihosvanis Ferrer Lobaina<sup>2</sup>  
Máryuri García González<sup>3</sup>

### Resumen

El presente artículo aborda la temática de las habilidades sociales de un grupo de presidentes de Consejo Popular para enfrentar las demandas de su actuación profesional, reconociendo la necesidad de desarrollar dichas habilidades para una gestión comunitaria que se corresponda con las exigencias del contexto cubano. La investigación se propuso como objetivo caracterizar el desarrollo de las habilidades sociales para la gestión comunitaria en los presidentes de Consejo Popular del municipio Consolación del Sur de Pinar del Río. Se realizó una investigación exploratoria descriptiva desde un diseño mixto anidado concurrente de modelo dominante cuali- cuanti, en la que se emplearon métodos empíricos como el análisis documental, el Test de Habilidades Sociales y la entrevista semiestructurada. La muestra estuvo compuesta por los 12 presidentes de los Consejos Populares del municipio Consolación del Sur. Se mostró como resultado que las habilidades sociales no son objeto de análisis de manera explícita en los documentos rectores del trabajo de estos actores de gobierno y que es bajo el nivel de desarrollo de sus habilidades sociales. Como principal conclusión se determinó que es una necesidad sentida de los sujetos de la muestra fomentar el desarrollo de las habilidades sociales, pues estas se tornan recursos que logran integrar los recursos necesarios para hacer más eficiente la gestión comunitaria que demanda el rol de presidente de Consejo Popular.

**Palabras clave:** habilidades sociales; actores de gobierno; presidente de Consejo Popular; gestión comunitaria.

### Abstract

This article addresses the issue of social skills of a group of Popular Council presidents to face

---

<sup>1</sup> Doctora en Ciencias de la Educación Superior. Universidad Hermanos Saíz Montes de Oca. Pinar del Río. Cuba.

Correo electrónico: [gomeveloz.gilma2017@gmail.com](mailto:gomeveloz.gilma2017@gmail.com)

ORCID: 0000-0002-4290-3908

<sup>2</sup> Licenciado en Historia y Marxismo. Asamblea Municipal del Poder Popular de Consolación del Sur.

Correo electrónico: [lianetrp1972@gmail.com](mailto:lianetrp1972@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-2421-9458>

<sup>3</sup> Doctora en Ciencias de la Educación Superior. Universidad de La Habana. Cuba.

Correo electrónico: [maryurigarciagonzalez@gmail.com](mailto:maryurigarciagonzalez@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2734-6541>

the demands of their professional performance, recognizing the need to develop these skills for community management that corresponds to the demands of the Cuban context. The objective of the research was to characterize the development of social skills for community management in the presidents of the Popular Council of the Consolación del Sur municipality of Pinar del Río. An exploratory descriptive research was carried out from a concurrent nested mixed design with a dominant qualitative model, in which empirical methods such as documentary analysis, the Social Skills Test and the semi-structured interview were used. The sample was made up of the 12 presidents of the Popular Councils of the Consolación del Sur municipality. The result was shown that social skills are not explicitly analyzed in the governing documents of the work of these government actors and that the level of development of their social skills is low. As the main conclusion, it was determined that it is a felt need of the subjects of the sample to promote the development of social skills, since these become resources that manage to integrate the necessary resources to make the community management that the role of Council president demands more efficient Popular.

**Keywords:** social skills; government actors; president of the Popular Council; community management.

### **Eu sumário**

Este artigo aborda a questão das competências sociais de um grupo de presidentes de Conselhos Populares para enfrentar as exigências do seu desempenho profissional, reconhecendo a necessidade de desenvolver essas competências para uma gestão comunitária que corresponda às exigências do contexto cubano. O objetivo da pesquisa foi caracterizar o desenvolvimento de competências sociais para a gestão comunitária nos presidentes do Conselho Popular do município de Consolación del Sur de Pinar del Río. Foi realizada uma pesquisa exploratória descritiva a partir de um desenho misto aninhado concorrente com modelo qualitativo dominante, em que foram utilizados métodos empíricos como análise documental, Teste de Habilidades Sociais e entrevista semiestruturada. A amostra foi composta pelos 12 presidentes dos Conselhos Populares do município de Consolación del Sur. O resultado mostrou que as competências sociais não são analisadas explicitamente nos documentos que regem o trabalho destes atores governamentais e que o nível de desenvolvimento das suas competências sociais é baixo. Como conclusão principal, determinou-se que é uma necessidade sentida pelos sujeitos da amostra promover o desenvolvimento de competências sociais, uma vez que estas se tornam recursos que conseguem integrar os recursos necessários para fazer a gestão comunitária que o papel de presidente do Conselho exige mais eficiência Popular.

**Palavras chave:** habilidades sociais; atores governamentais; presidente do Conselho Popular; gestão comunitária.

### **Introducción**

La adquisición de habilidades sociales a través de las diferentes etapas del desarrollo ontogénico del ser humano, resultan imprescindibles para fortalecer las relaciones interpersonales y establecer alianzas en el entorno social. De modo que las habilidades sociales son resultado del proceso de socialización del individuo, pero

a la vez, son determinantes para este.

En tal sentido, el desarrollo de las habilidades sociales se inicia en el seno familiar, lo que es puntual en la formación de valores y actitudes que será reforzada en el proceso de enseñanza- aprendizaje a partir del tránsito por las instituciones educativas; resultando la conjugación de ambos contextos un factor influyente en los comportamientos del individuo a lo largo de la vida.

Diversas investigaciones han centrado su atención en el tema de las habilidades sociales desde múltiples aristas (Herrero, (2021); Zarta y Quevedo, (2018)). En el contexto cubano resaltan las investigaciones enfocadas en la educación de habilidades sociales desde la extensión universitaria, la concepción pedagógica del proceso de formación de habilidades sociales (Alum, 2014) y habilidades sociales como complemento de las competencias emocionales (Gómez y García, 2023).

Específicamente, el desarrollo de las habilidades sociales en los actores cubanos de gobierno, es un asunto escasamente abordado por las ciencias sociales y humanísticas; no obstante, se considera que su estudio resulta fundamental para fortalecer en el ámbito teórico y práctico, el sistema de relaciones sociales del dirigente con la comunidad que representa, para lo que se requieren de actitudes y destrezas que les facilite elevar el vínculo y la comunicación con las personas.

Lo cual pondera el privilegiado espacio que debiera ocupar el desarrollo de las habilidades sociales en la superación profesional de los actores de gobierno, pues dichas habilidades repercuten en la eficiencia de la gestión de los presidentes de Consejo Popular y en los niveles de satisfacción de la población.

Las habilidades sociales en los presidentes de Consejo Popular influyen favorablemente en la gestión de soluciones a las necesidades materiales y espirituales de la comunidad. Estos actores son claves para impulsar el desarrollo económico y sociocultural de la demarcación donde ejercen sus funciones, al asumir un liderazgo que no se concibe sino desde la participación comunitaria y el entendimiento de que los sujetos son los protagonistas de las transformaciones.

Para perfeccionar su desempeño requieren del desarrollo de habilidades sociales que los sitúen en mejores condiciones hacia un efectivo vínculo con la comunidad.

Ante esta realidad, surge la presente investigación, que se propone caracterizar el desarrollo de las habilidades sociales de un grupo de presidentes de

Consejos Populares para una gestión comunitaria que se corresponda con las exigencias de su rol profesional.

### **Desarrollo:**

Las habilidades sociales constituyen un tema ampliamente estudiado que cuenta con una trayectoria de más de 50 años con aplicaciones en multitud de áreas, tanto clínicas y educativas, como organizacionales y sociales. (Gil et al., 2013, p.51)

Gil et al., (2013) resalta la eficacia y potencia de los entrenamientos en habilidades sociales, en tanto intervención que favorece el desarrollo de relaciones más reforzantes y significativas y la integración social en la comunidad. (p. 53)

Lo anterior supone que esas habilidades pueden comenzar a entrenarse e influyen de manera positiva en los comportamientos y actitudes sociales y posibilitan consolidar las relaciones interpersonales y los vínculos en el ámbito comunitario.

Tal ha sido la aceptación del tema y el desarrollo alcanzado en su estudio, evidenciado en la diversidad de artículos publicados relacionados con todos los ámbitos de las ciencias sociales que, según Gil et al., (2013) ha llegado a ser considerado como un ‘movimiento’ (el movimiento de las habilidades sociales).

Torres (2021) identifica que “las habilidades sociales tienen componentes cognitivos, emocionales y conductuales” (p. 34).

Según Torres (2021) los componentes cognitivos se relacionan con las maneras en que las personas procesan la información y asumen decisiones en situaciones de conflicto. (p. 35)

Acerca de los componentes emocionales, el citado autor plantea que estos influyen en el desarrollo de la competencia social y están relacionados directamente con variables que actúan sobre la calidad de la interacción social, entre las que se encuentran la empatía y el autoreconocimiento (D’ Ángelo, 2020) de las emociones y sentimientos. (p. 35)

Se entiende entonces que las habilidades sociales se fomentan en condiciones de interacción social; en correlación con elementos como el acumulado de saberes, habilidades, actitudes, destrezas, conductas y modos de actuación, desde contextos y situaciones diversos.

Se coincide con este autor cuando señala:

El proceso de aprendizaje-desarrollo es considerado en su diversidad de expresiones, tanto verbal, como corporal, dramática, plástica, etc., así como en su intencionalidad, ansiedades-temores inconscientes, roles-alianzas, patrones de interacción social como prácticas interconectadas de saber-sentir-poder-discurso-acción, etc., que en su conjunto constituyen formas de manifestación integral de las personas en relación (grupal, social), en diferentes vínculos de “planos de realidad” (s/p).

Lo anterior supone que en el proceso de aprendizaje-desarrollo interviene un grupo de habilidades y mecanismos de respuesta frente a situaciones de estrés que surgen en las interacciones sociales y en las que se resaltan las emociones.

Se entiende por habilidades sociales, según Méndez et al. (2022):

Una serie de conductas y también, pensamientos y emociones, que aumentan nuestras posibilidades de mantener relaciones interpersonales satisfactorias, y por supuesto, que constituyen o conforman esa capacidad de relacionarnos con otras personas, de manera que conseguimos un máximo de beneficios y un mínimo de consecuencias negativas. (p.10)

De acuerdo con lo anterior se considera que las habilidades sociales para los presidentes de Consejos Populares son fundamentales para mejorar su desempeño y desarrollar con éxito sus funciones en las comunidades donde ejercen su labor, así como para reforzar las relaciones interpersonales y la cohesión social en la demarcación. Se considera que ello redundará no solo en su nivel de gestión sino también en la satisfacción de las personas y en el desarrollo de la comunidad.

Por ello se plantea como,

▪ **Objetivo general:**

- Caracterizar el desarrollo de las habilidades sociales para la gestión comunitaria en los presidentes de consejos populares del municipio Consolación del Sur de Pinar del Río.

• **Objetivos específicos:**

- Evaluar el nivel de desarrollo de las habilidades sociales de los presidentes de Consejos Populares del municipio Consolación del Sur de Pinar del Río.
- Identificar las habilidades sociales necesarias para la gestión

comunitaria de los presidentes de Consejos Populares.

- Tipo de investigación:

Fue una investigación exploratoria-descriptiva, centrada en un tema escasamente investigado. La misma se basa en un diseño mixto anidado concurrente de modelo dominante cualicuantitativo.

- Técnicas empleadas:

- Análisis documental: se analizaron las fuentes documentales que se utilizan para el proceso de planificación y organización del trabajo de los presidentes de Consejo Popular.

- Test de Habilidades Sociales: se tomó como referencia el Test de Habilidades Sociales elaborado por el Departamento de Orientación. I.E.S. Sem Tob. (2004). Se aplicó de forma individual y permitió explorar las habilidades sociales de los sujetos estudiados.

- La entrevista semiestructurada: se empleó por su utilidad para recopilar información a través de un diálogo profesional. Permitted obtener información sobre las habilidades sociales necesarias para la labor de los presidentes de Consejo Popular.

- Muestra de la investigación:

La muestra de la investigación está integrada por los 12 presidentes de Consejo Popular existentes en el municipio de Consolación del Sur, para obtener información sobre el desarrollo de las habilidades sociales en esos actores de gobierno; en el período comprendido entre julio y diciembre del 2023.

- Resultados y Discusión:

La revisión y análisis del Plan de capacitación de los cuadros y reservas correspondiente al año 2023 permitió constatar que las acciones se enfocan en temáticas como: preparación político ideológica, seguridad nacional y territorial y defensa civil, administración, dirección; así como, preparación técnica y profesional.

En tal sentido, las acciones de capacitación tienen carácter general y metodológico, centrándose en asuntos inherentes al estudio de los documentos rectores, excepto dos cursos, uno programado para técnicas de comunicación y otro para habilidades directivas, aunque no definen las técnicas y conductas que pretenden desarrollar; lo que evidencia que no se tiene en cuenta el nivel de desarrollo de las habilidades sociales en el diagnóstico de necesidades de capacitación de los actores

de gobierno, en este caso, los presidentes de Consejo Popular.

Se evidencia que no aparecen reflejadas en su plan de capacitación, acciones dirigidas al desarrollo de las habilidades sociales, fundamentales para mantener el vínculo con la comunidad, acompañarla en sus problemáticas, así como para evaluar sistemáticamente la atención a los planteamientos, la solución a estos y el control de los compromisos contraídos.

En la revisión de informes de desempeño se aprecian insuficiencias en el desarrollo del trabajo comunitario integrado y en el accionar de los factores en asuntos de prevención y atención social en las circunscripciones, lo que requiere del presidente del Consejo Popular conductas y actitudes que sean capaces de generar soluciones rápidas a los problemas, con exigencia y el control.

En estos actores de gobierno se aprecia la falta de entrenamiento de habilidades sociales para la trasmisión de ideas y puntos de vista que influyan en las personas y en la colectividad; lo que se torna necesario revertir al tomar en consideración lo planteado por Losada (2018) y Silvera (2022) sobre la importancia de las habilidades sociales para la efectividad en el logro de los objetivos y metas planteados.

Para corroborar estos resultados fue aplicado el Test de Habilidades Sociales a los 12 Presidentes de los Consejos Populares del Municipio Consolación del Sur. Se empleó la versión extensa de este cuestionario, que consta de 50 ítems distribuidos en seis dimensiones: primeras habilidades sociales (ítems 1-8), habilidades sociales avanzadas (ítems 9-14), habilidades relacionadas con los sentimientos (ítems 15-21), habilidades alternativas a la agresión (ítems 22-30), habilidades para hacer frente al estrés (ítems 31-42) y habilidades de planificación (ítems 43-50).

La medida del Test de Habilidades Sociales se realiza entre 1 (me sucede muy pocas veces) y 4 (me sucede muchas veces) que representan la carencia y el dominio de las habilidades sociales respectivamente.

Los datos obtenidos fueron analizados cuantitativa y cualitativamente mediante análisis estadístico, a través del procesador de Excel, utilizando en específico análisis descriptivos. El test ofrece una puntuación global (200 puntos) y otra para cada una de las dimensiones de las habilidades sociales según el número de ítems asociados a ellas (32, 24, 28, 36, 48 y 32 respectivamente).

De este modo se aprecia en la puntuación global que el grupo estudiado posee un bajo nivel de desarrollo de sus habilidades sociales, pues la totalidad de la muestra, alcanzó niveles por debajo del 50 %. La cifra más baja de calificación del test fueron 66 puntos que representan un 33 % del nivel de desarrollo de las habilidades sociales en el grupo estudiado y el mayor valor alcanzado es 92 puntos para un 46 % del nivel de desarrollo de las habilidades sociales.

En relación con los porcentajes de las dimensiones evaluadas resulta significativo que los mayores valores se enmarcan en las habilidades sociales avanzadas y en las habilidades de planificación. Las primeras de ellas relativas a la “solicitud de ayuda”, a la “capacidad para dar instrucciones”, a la “disposición de seguir las instrucciones recibidas” y a los “recursos para persuadir a los demás”; y las segundas, asociadas a la “resolución de los problemas según su importancia”, a la “toma de iniciativas”, a la “recogida de información” y a la “concentración en las tareas”.

Vale destacar que los porcentajes más bajos estén relacionados con las habilidades para hacer frente al estrés (26.2) y con las habilidades alternativas a la agresión (36.8%), en lo cual resaltan los ítems asociados a “defender los propios derechos”, “evitar los problemas con los demás”, “no entrar en peleas”, “responder ante las quejas”, “responder a la persuasión”, “enfrentarse a los mensajes contradictorios”, “responder a una acusación”, “prepararse para una conversación difícil”, “hacer frente a las presiones del grupo”; las cuales resultan imprescindibles para la labor de los presidentes de Consejos Populares.

En función de los indicadores analizados en el Test, se corrobora la necesidad de potenciar el desarrollo de las habilidades sociales, concibiendo en este empeño las particularidades de cada una de las dimensiones que la componen.

Por su parte, en el análisis de los resultados de la entrevista semiestructurada se obtuvo que el 100% carece de conocimientos acerca del desarrollo de las habilidades sociales; considerando que dichas habilidades son importantes, pero que carecen del conocimiento necesario para desarrollarlas, ya que como parte de su preparación nunca han participado en acciones para ponerlas en práctica.

Luego entonces, al coincidir con Silvera (2022) sobre la visión de las habilidades sociales como “las capacidades o destrezas sociales específicas requeridas para



ejecutar competentemente una tarea interpersonal” (p. 7); se hace menester la potenciación de espacios que contribuyan al desarrollo de las habilidades sociales, mostrándose consenso en los criterios que expresan que el cúmulo de tareas que debe coordinar el Presidente del Consejo Popular y la alta demanda de interacción social, exigen óptimas habilidades sociales que faciliten el cumplimiento de los objetivos y metas de estos actores de gobierno con alto nivel de eficiencia y vínculo permanente con la comunidad. (Silvera, 2022, p. 6)

### **Conclusiones:**

- Se corrobora el bajo nivel de desarrollo de las habilidades sociales de los presidentes de Consejo Popular de Consolación del Sur y la necesidad sentida de fomentar el desarrollo de dichas habilidades, pues estas se tornan recursos que logran integrar los recursos necesarios para hacer más eficiente la gestión comunitaria que demanda su rol.
- Se evidencia la falta de planificación y ejecución de actividades relacionadas con el desarrollo de las habilidades sociales en el proceso de preparación de los presidentes de Consejo Popular, lo que redundaría en la necesidad de concebir el desarrollo de dichas habilidades de una manera intencionada y contextualizada.
- Son identificadas las habilidades para hacer frente al estrés y las habilidades alternativas a la agresión como las dimensiones más importantes para los modos de actuación del presidente de Consejo Popular; no obstante, las deficiencias develadas en las dimensiones exploradas, ratifican la pertinencia de concebirlas todas dentro de las propuestas de capacitación de estos actores de gobierno.

### **Referencias Bibliográficas:**

Alum-Dopico, N. E. (2014). Concepción pedagógica del proceso de formación de habilidades sociales: Estrategia para su implementación en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad de Pinar del Río. [Tesis doctoral, Universidad de Pinar del Río].

D' Ángel Hernández, O. (2020). Formación por competencias desde la complejidad emancipatoria. Tema 2.- Educación y desarrollo humano desde la mirada profesional., Centro de Investigaciones Psicológicas y sociológicas (CIPS), p. 33-35. <http://www.cips.cu/tag/complejidad/>

Gil Rodríguez, F. y Cantero Sánchez, F. J. & Antino, M. (2013). Tendencias actuales en el ámbito de las habilidades sociales. *Apuntes de Psicología*, 31(1), 55-57. <https://idus.us.es/handle/11441/14015>

Gómez-Veloz, G. & García-González, M. (2023). La formación profesional en la educación superior: necesidad de las competencias emocionales. *Márgenes*, 11(1), p.131-162 <http://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes>

Herrero Pérez, A. (2021). Las habilidades sociales. Aprendizaje de la asertividad y autogestión emocional. Universidad de Valladolid. (Tesis de fin de grado). <https://uvadoc.uva.eshttps://uvadoc.uva.es/handle/10324/54249>

Losada, L. (2018). Reflexión y construcción del conocimiento en torno a las habilidades sociales y la competencia social. *Revista Caribeña de Investigación Educativa (RECIE)*, 2(1). <https://revistas.isfodosu.edu.do/index.php/recie/article/view/62>

Méndez López, A. J., Yncera Hernández, N. y Cabrera Ruiz, I. (2022). Premisas y reflexiones teóricas para fundamentar un Programa de Entrenamiento en habilidades sociales en adolescentes. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 4 (3), p. 10. <https://roderic.uv.es>

Silvera, L. (2022). El desarrollo de las habilidades sociales en el aula. Consejo de Formación de Educación. <https://repositorio.cfe.edu.uy/bitstream/handle/123456789/1697/Silvera%2C%20L.%2C%20El%20desarrollo.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Torres, E. (2021). *Las habilidades sociales y el aprendizaje cooperativo en estudiantes del sexto ciclo de la Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas*. (Tesis de fin de master). <https://repositorio.unu.edu.pe>

Zarta Zarta, Y. V., y Quevedo Mancera, J. M. (2018). Formación y capacitación para fortalecer habilidades sociales de los directivos de las organizaciones. <https://repository.ucc.edu.co>

**Manuscrito recibido el:** 2 de Ene. de 2024

**Aprobado:** 19 de Feb. de 2024

**Publicado:** 20 de Mar. de 2024