

# EVALUACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS C.F.G.S. DE HOSTELERÍA Y TURISMO EN ASTURIAS

García González, Juan José<sup>1</sup>, Rodríguez Martín, Alejandro<sup>2</sup>,  
Álvarez Castrillón, José Antonio<sup>3</sup>

Universidad de Oviedo

<sup>1</sup>e-mail: garciagian@uniovi.es, <sup>2</sup>e-mail: rodriguezmalejandro@uniovi.es  
<sup>3</sup>e-mail: jcastrillon@uniovi.es

Comunicación referida al **Bloque Temático III**

**Resumen.** El objetivo de este trabajo consiste en realizar un estudio observacional descriptivo sobre los valores interpersonales de una muestra de 168 alumnos/as de nuevo ingreso en Ciclos Formativos de Grado Superior de Hostelería y Turismo del Principado de Asturias (España). El estudio se ha realizado en el curso 2013-2014 en todos los centros, públicos y privados, que imparten estos estudios. Como instrumento de evaluación se ha utilizado el Cuestionario de Valores Interpersonales (Gordon, 1995). Los resultados obtenidos indican que los valores interpersonales y la capacidad de relación y comunicación en nuestra muestra presentan carencias en determinadas escalas, existiendo además diferencias entre los diferentes centros analizados. Se propone la aplicación de un programa de entrenamiento en Relaciones Interpersonales y Habilidades Sociales, con el formato de taller, cuyo objetivo es aumentar la competencia social del alumnado y dotarle de herramientas para mejorar su comunicación con el cliente, la resolución de conflictos en el entorno laboral, la relación con el equipo y el liderazgo de personas.

**Palabras clave:** Valores interpersonales, formación profesional, competencia social, programa entrenamiento en relaciones interpersonales, SIV.

## **INTRODUCCIÓN/MARCO TEÓRICO**

Cada día las personas viven distintas y variadas situaciones que hacen que se comporten de forma diferente dependiendo del entorno, del contexto, del lugar y sobre todo del interlocutor. El saber adaptarse a cada una de estas situaciones de la forma más adecuada supone una habilidad que, dado el ámbito de actuación, podremos denominar social. La comunicación entre las personas puede ser eficaz, dando lugar a intercambios productivos o puede ser ineficaz y, entonces, dan lugar a confusiones y astenia. En el ámbito de la atención al público y la prestación de servicios una comunicación mala, apresurada e impersonal, ocasiona numerosos problemas.

Para Hargie y Marshall (1986), el aprendizaje de una profesión supone la adquisición de habilidades cognitivas (saber), habilidades técnicas (saber hacer) y, por supuesto habilidades sociales (comunicarse). El mayor o menor peso de éstas últimas dependerá de la cantidad de relaciones interpersonales que requiera la profesión en cuestión, de ahí la necesidad de formar a aquellos profesionales que dedican gran parte de su vida laboral a interacciones cara a cara (Ellis, 1980)

Los diversos estudios planteados ratifican que un adecuado programa de entrenamiento mejora las conductas sociales en niños/as, adolescentes y adultos. Son muchas las técnicas, herramientas y estrategias planteadas por diversos autores para el aprendizaje de conductas de interacción social (Beck y Forehand, 1984; Gresham, 1988; Hundert, 1995; Ladd y Asher, 1985, entre otros). Estos resultados tan positivos hacen que actualmente se planteen diversas intervenciones para mejorar las competencias interpersonales, las habilidades sociales y el comportamiento asertivo del alumnado de cualquier nivel de educación.

## **OBJETIVOS**

Nuestra propuesta de investigación se centra, en un primer momento, en el diagnóstico de los valores interpersonales que presentan los alumnos de primer curso de los CFGS de hostelería y turismo del Principado de Asturias, así como su correlación con diferentes variables del perfil del alumnado. Con ello estaremos en condiciones de proporcionar datos relevantes al profesorado sobre su alumnado, permitiéndole establecer un nuevo planteamiento en su metodología docente y profundizar en aquellos factores que puedan favorecer el desarrollo de sus relaciones sociales y, por ende, su éxito profesional. En una fase posterior y a la vista de las carencias detectadas, se diseñará un programa de entrenamiento de habilidades sociales que se propondrá a los diferentes centros analizados en nuestra región.

## **DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA**

Gracias al apoyo de la Dirección General de Formación Profesional, desarrollo curricular e innovación educativa del Principado de Asturias, hemos podido

contar con la colaboración de todos los Centros que imparten las titulaciones objeto de análisis (cinco Centros públicos y dos Centros privados). Se han mantenido entrevistas previas con los responsables del equipo directivo de cada centro para explicarle los objetivos del estudio así como para solicitar su colaboración.

### ***Muestra***

Se han recogido un total de 168 encuestas válidas de un total de 280 alumnos/as matriculados según los datos aportados por la Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Principado de Asturias. Esto supone el 60% del alumnado matriculado, si bien según la opinión de los responsables de los Centros, el estudio se ha realizado sobre el 90% del alumnado que efectivamente acude a las clases y que no han supuesto una baja efectiva aunque no oficial. La edad media de la muestra ha sido de 25,92 años (SD=7,919), de los que 67 son hombres (39,9%) y 101 mujeres (60,1%).

### ***Variables***

Los instrumentos que se han utilizado han sido, en primer lugar, un cuestionario de datos socio-demográficos diseñado ad-hoc, que recoge información sobre las variables demográficas (edad, género) y académicas (curso, centro de estudios, ciclo formativo). Para medir la conducta social se ha utilizado el Cuestionario de Valores Interpersonales (SIV) de Gordon (1995). Este cuestionario es un instrumento de evaluación de la personalidad que permite conocer las principales motivaciones que guían el comportamiento de las personas en sus relaciones con los demás. Tal tipo de valores tiene gran relevancia en el ajuste personal, social, familiar y profesional

Se ha escogido este instrumento por ser breve (requiere aproximadamente 15 minutos su cumplimentación), validado y tipificado para población española y con unas adecuadas propiedades psicométricas (validez y fiabilidad). El cuestionario, de elección forzada, está compuesto por 30 triadas que suman un total de 90 ítems. El cuestionario permite analizar y comparar la importancia que un individuo otorga a los valores, actitudes o aspectos de sus relaciones con los demás. Para facilitar el análisis, los ítems son agrupados en seis escalas:

- Estímulo(S): ser tratado con comprensión recibiendo apoyo por parte de los demás; ser tratado con amabilidad y consideración.
- Conformidad(C): hacer lo que es socialmente correcto, siguiendo estrictamente las normas; hacer lo que es aceptado e idóneo, ser conformista.
- Reconocimiento (R): ser bien visto y admirado, ser considerado como persona importante, llamar favorablemente la atención, conseguir el reconocimiento de los demás.
- Independencia (I): tener el derecho a hacer lo que uno quiera ser, ser libre para decidir por sí mismo, ser capaz de actuar según el propio criterio.
- Benevolencia (B): hacer cosas por los demás y compartirlas con ellos, ayudar a

los poco afortunados, ser generoso.

- Liderazgo (L): estar a cargo de otras personas teniendo autoridad sobre ellas, estar en un puesto de mando o poder.

Tras una breve presentación del proyecto y los objetivos del mismo, a cada sujeto se le entregó el cuestionario de datos socio-demográficos y académicos junto a la Escala de Habilidades Sociales, adjuntando una nota de presentación y explicación sobre los cuestionarios. La cumplimentación fue por escrito, a nivel grupal y anónima.

### **Análisis de datos**

Las técnicas de análisis de datos empleadas han sido de corte cuantitativo para extraer la información del cuestionario, aplicando técnicas de estadística descriptiva mediante el paquete estadístico SPSS 15.

## **EVIDENCIAS**

Los resultados obtenidos tras el análisis descriptivo de los valores interpersonales de la muestra de estudio (Tabla 1) nos indican que en tres de las escalas el alumnado obtiene una puntuación media ligeramente superior a la de la muestra de baremación, y en otras tres ligeramente inferior.

Escalas	Media Teórica (SD)	Media muestra (SD)	Percentil
Estímulo (S)	15,19 (5,02)	16,16 (4,87)	55-60
Conformidad (C)	15,72 (5,37)	14,92 (5,10)	40-45
Reconocimiento (R)	8,99 (4,02)	9,44 (4,76)	55-60
Independencia (I)	15,74 (5,97)	20,15 (6,17)	75
Benevolencia (B)	18,10 (5,18)	17,51 (5,23)	40-45
Liderazgo (L)	16,03 (6,84)	11,85 (5,83)	25-30

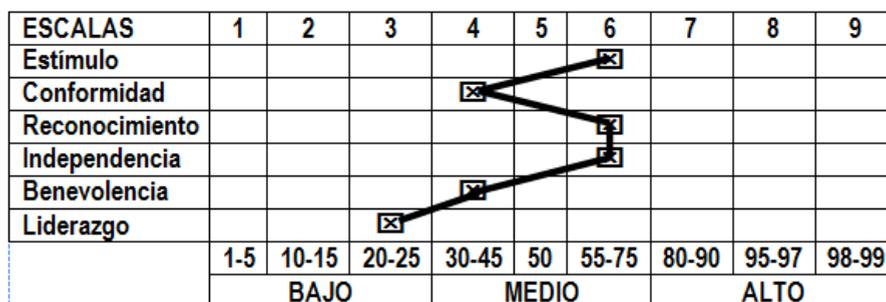
Tabla 1: Estadísticos descriptivos en la muestra de alumnos (n=168) para las diferentes escalas

Se ha realizado también un análisis descriptivo para cada centro participante en la investigación (Tabla 2). El alumnado de todos los centros obtiene valores, cuando menos, ligeramente inferiores a la muestra de baremación en dos de las escalas analizadas *Conformidad* y *Liderazgo*, así como valores también inferiores para la escala *Benevolencia* en tres de los centros investigados. Con los datos obtenidos se han realizado informes personalizados para cada centro participante, en el que se exponían las conclusiones obtenidas en la investigación así como se les presentaban las necesidades específicas de mejora por centro y CFGS cursado.

	S	C	R	I	B	L
MEDIA TEÓRICA BAREMACIÓN (SD)	15,19 (5,02)	15,72 (5,37)	8,99 (4,02)	15,74 (5,97)	18,10 (5,18)	16,03 (6,84)
IES LA MAGDALENA AVILES	17,46 (4,00)	14,86 (5,28)	9,61 (3,99)	21,00 (5,48)	18,57 (4,40)	8,68 (4,64)
IES PRAVIA	12,89 (5,92)	15,42 (5,00)	9,53 (5,11)	20,05 (7,25)	17,26 (5,29)	14,84 (6,01)
IES MOREDA	15,80 (4,81)	15,33 (5,04)	6,62 (3,71)	23,71 (5,44)	15,90 (6,03)	12,62 (6,01)
IES RIO NORA - SIERO	17,15 (5,96)	15,38 (5,78)	9,61 (4,37)	18,38 (4,57)	18,54 (3,31)	10,92 (4,87)
CIFP HOSTELERIA Y TURISMO - GIJON	15,91 (4,35)	15,01 (5,17)	8,87 (4,16)	19,64 (5,82)	18,36 (5,14)	12,20 (5,99)
ESCUELA DE TURISMO DE ASTURIAS - OVIEDO	18,54 (5,25)	12,92 (5,01)	14,00 (6,56)	19,77 (7,75)	12,31 (5,34)	12,46 (5,21)
ESCUELA EUROPEA OVIEDO	17,40 (3,21)	14,40 (3,78)	15,60 (3,13)	13,40 (6,11)	18,40 (2,88)	10,80 (6,38)

Tabla 2: Estadísticos descriptivos por centros participantes para las diferentes escalas

Para facilitar la difusión de los resultados obtenidos a los diferentes centros que habían participado en el estudio se diseñó una gráfica que representaba dichos resultados de forma más intuitiva (Gráfica 1)



Gráfica 1: Perfil de valores interpersonales de la muestra conjunta de los centros de Asturias analizados

## CONCLUSIONES

Se puede constatar que el alumnado de nuevo ingreso en los CFGS de Hostelería y Turismo del Principado de Asturias (curso 2013-2014) se encuentra

ligeramente por debajo de la media del constructo “Relaciones interpersonales y habilidades sociales”. Por ser una titulación donde dentro de sus competencias, encontramos que un alto porcentaje de ellas hacen referencia directa o indirectamente a las habilidades sociales, deberíamos plantearnos la necesidad de estar por encima de dicha media en todas las escalas analizadas.

Los bajos resultados obtenidos en las escalas Conformidad, Benevolencia y Liderazgo justifican la necesidad de entrenamiento, básicamente en hacer lo socialmente correcto, en la disposición de ayudar a los más necesitados y en ejercer el mando dentro de un grupo.

Los estudios demuestran que los alumnos y alumnas que han recibido una adecuada formación en habilidades sociales, mejoran su conducta interpersonal en aceptación social entre sus compañeros/as, asertividad, repertorio de habilidades sociales, trabajo colaborativo y autoestima. Esta será nuestra hipótesis y finalidad en el proyecto de intervención de habilidades sociales diseñado para el alumnado de los CFGS de Hostelería y Turismo del Principado de Asturias.

La intervención, planteada en forma de taller, que supondrá la participación activa del alumnado mediante diversas dinámicas de rol-play y actividades colaborativas, deberá incluir contenidos relacionados con la empatía, la comunicación, el liderazgo de grupos, la resolución de conflictos, el respeto a otras formas de pensar y el trabajo en equipo.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Beck, S., y Forehand, R. (1984). Social skills training for children: A methodological and clinical review of behavior modification studies. *Behavioural Psychotherapy*, 12, 17-45.
- Gordon, L.V. (1995). *SIV. Cuestionario de Valores Interpersonales*. Madrid: TEA.
- Gresham, F.M. (1988). Social skills. Conceptual and applied aspects of assessment, training, and social validation. En J.C. Wilt, S.N. Elliot & F.M. Gresham (Eds.), *Handbook of behavior therapy in Education* (pp 523-526) New York: Plenum Press.
- Ellis, R. (1980). Simulated social skills training for interpersonal professions. En W.T. Singleton et al (eds.), *The analysis of social skill*. New York: Plenum Press.
- Hargie, O. y Marshall, P. (1986). Interpersonal communication: A theoretical framework. En O. Hargie, *A handbook of communication skills*. Londres: Croom Helm
- Hundert, J. (1995). *Enhancing social competence in young students*. Austin, TX: Pro-ed.
- Ladd, G. L., y Asher, S. R. (1985). Social skills training and children's peer relations. En L'abate, y Milan (Eds.). *Handbook of Social Skills Training and Research*. (pp. 219-244). New York: John Wiley and Sons.

Esta obra está publicada bajo Licencia Creative Commons

