

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y**  
**EDUCACIÓN**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA**  
**EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTION**  
**UNIVERSITARIA**



**TESIS**

**Programa de Habilidades Sociales para mejorar las Relaciones Interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo en el programa de Licenciatura en Modalidad Mixta de la FACHSE – UNPRG – Lambayeque – 2017**

Presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en Investigación y Docencia.

**Autora:** Leon Alvarado, Melissa Ruth

**Asesor:** Dr. Fernandez Vasquez, Evert Jose

**Lambayeque- Perú**

**2019**

**Programa de Habilidades Sociales para mejorar las Relaciones Interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo en el programa de Licenciatura en Modalidad Mixta de la FACHSE – UNPRG – Lambayeque – 2017**

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en Investigación y Docencia.



---

Bach. Leon Alvarado, Melissa, Ruth  
Autora



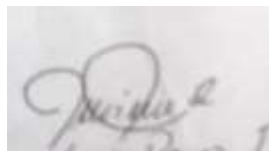
---

Dr. Sevilla Exebio, Julio César  
Presidente



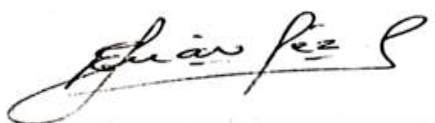
---

Dr. Alfaro Barrantes, Miguel  
Secretario



---

Dr. Pérez Cabrejos, Luis  
Vocal



---

Dr. Fernandez Vasquez, Evert Jose  
Asesor



Nº 000298



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



Siendo las 9:30 horas del día 13 de diciembre del año dos mil 19, en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" de Lambayeque, se reunieron los miembros del jurado, designados mediante Resolución N° 2800-2019 UP-D-FACHSE, de fecha 23/11/2019 conformado por:

- Dr. Julio C. Sevilla Escobedo PRESIDENTE(A)
- Dr. Miguel Alfaro Baranto SECRETARIO(A)
- Dr. Luis Peres Cahrojo VOCAL

con la finalidad de evaluar la tesis titulada

Programa de habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales entre estudiantes universitarios del primer ciclo del programa de licenciatura en modalidad mixta de la FACHSE - UNPRE - Lambayeque 2017

presentado por el (la) / los (las) tesista(s) Melissa Ruth Leon Alvarado

Y asesorado por Evert Fernandez Vizquez

sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 935-2019 UP-D-FACHSE, de fecha 9/12/2019

El Presidente del jurado autorizó el inicio del acto académico; producido y concluido el acto de sustentación de tesis, de conformidad con el Reglamento de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Artículos 97°, 97° 99°, 100°, 101°, 102°, y 103°; los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo una serie de preguntas y recomendaciones a la sustentante(s), quien(es) procedió (ieron) a dar respuesta a las interrogantes y observaciones, quien(es) obtuvo (obtuvieron) 84 puntos que equivale al calificativo de Muy Bueno

En consecuencia el (la) / los (las) sustentante(s) queda(n) apto (s) para obtener el Grado Académico de Maestría en Ciencias de la Educación con mención en Docencia y Gestión Universitaria

Siendo las 10:30 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE

\_\_\_\_\_  
SECRETARIO

\_\_\_\_\_  
VOCAL

Observaciones: El título debe decir: Programa de habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo en el programa de licenciatura en modalidad mixta de la FACHSE - UNPRE - Lambayeque - 2017

Miguel Alfaro

## CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD


Yo, Dr. Evert Jose Fernandez Vasquez, usuario revisor de tesis Titulado: Programa de Habilidades Sociales para mejorar las Relaciones Interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo en el programa de Licenciatura en Modalidad Mixta de la FACHSE – UNPRG – Lambayeque – 2017”

Cuya autora es: Melissa Ruth Leon Alvarado; con DNI N° 40268695; declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 13 % verificables en el resumen del reporte automático de similitud que se acompaña.

El suscrito analizo el reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso

Lambayeque, diciembre del 2019

  
Dr. , Evert Jose Fernandez Vasquez  
DNI 16690483  
Asesor

## reporte

Programa de Habilidades Sociales para mejorar las Relaciones Interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo en el programa de Licenciatura en Modalidad Mixta de la FACHSE – UNPRG – Lambayeque – 2017

### INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

5%

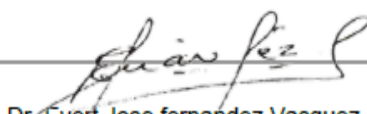
PUBLICACIONES

8%

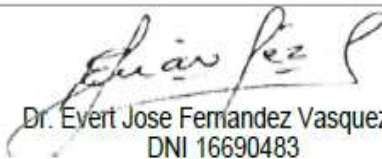
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe:8080">repositorio.unprg.edu.pe:8080</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1%
8	<a href="http://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

  
Dr. Evert Jose fernandez Vasquez  
DNI 16690483  
Asesor

20	<a href="http://nutabe.udea.edu.co">nutabe.udea.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="http://repositorio.beceneslp.edu.mx">repositorio.beceneslp.edu.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
22	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
23	<a href="http://datos.cide.edu">datos.cide.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1 %
26	<a href="http://socialscienceresearch.org">socialscienceresearch.org</a> Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Técnica De Cotopaxi Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Universidad de Nebrija Trabajo del estudiante	<1 %

  
 Dr. Evert Jose Fernandez Vasquez  
 DNI 16690483  
 Asesor

Excluir citas      Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía      Activo



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Melissa Ruth Leon Alvarado
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	reporte
Nombre del archivo:	TESIS_MELISSA_LEON_1.docx
Tamaño del archivo:	1.4M
Total páginas:	79
Total de palabras:	12,059
Total de caracteres:	73,532
Fecha de entrega:	07-jun-2026 11:41 a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2978119441

  
M. Sc. Evert J. Fernández Vásquez  
Asesor  
DNI 16690483



## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios por darme salud e inteligencia para cumplir mis objetivos; en segundo lugar a mi adorada hija Dana Mabel Yakori Tizado León por inspirarme a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los docentes que compartieron sus conocimientos en la etapa formativa de esta maestría, de manera especial, al Doctor Evert José Fernández Vásquez asesor de tesis, por guiarme para cumplir este objetivo.

## ÍNDICE

Caratula.....	i
Acta de sustentación.....	iii
Constancia de verificación de originalidad.....	iv
Reporte turnitin.....	v
Recibo digital.....	vii
Dedicatoria.....	viii
Agradecimiento.....	ix
Índice general.....	x
Índice de tablas.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	14
Capítulo I. Diseño teórico.....	17
Estado del arte.....	17
Antecedentes.....	19
Bases teóricas.....	21
Teorías del aprendizaje social.....	23
Concepto de Habilidades Sociales.....	25
Teoría de la inteligencia emocional.....	27
Concepto de Habilidades Sociales.....	29
Relaciones Interpersonales.....	30
Bases conceptuales de relaciones interpersonales.....	40
Capítulo II. Diseño metodológico.....	39
Diseño de la investigación.....	39
Población y muestra.....	39
Capítulo III. Resultados.....	41
Capítulo IV. Discusión de resultados.....	43
Capítulo V. Propuesta de intervención.....	48
Conclusiones.....	69
Recomendaciones.....	70
Bibliografía referenciada.....	71
Anexos.....	77

## Índice de tablas

<b>Tabla 01:</b> Percepción de los estudiantes del programa LEMM sobre las relaciones interpersonales .....	41
<b>Tabla 02:</b> Nivel de las relaciones interpersonales por componente en los estudiantes del primer ciclo del programa LEMM.....	42
<b>Tabla 03:</b> Estructura del programa .....	53

## **RESUMEN**

Esta investigación se lleva a cabo en respuesta a la situación de los alumnos de la Licenciatura en Educación Modalidad Mixta (LEMM) de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación (FACHSE) de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG), quienes sostienen relaciones interpersonales negativas. Lo cual se evidencia en la ausencia de: asertividad, empatía, negociación, comunicación efectiva, control de la energía emocional y tolerancia, entre otras cosas. El propósito de la investigación fue proponer un programa de habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo en el programa LEMM. La investigación es de tipo descriptiva propositiva, la variable dependiente relaciones interpersonales entre los estudiantes del primer ciclo en el LEMM fue medido a través de una escala tipo Likert a una muestra de 22 estudiantes. Se concluye que las relaciones interpersonales en el programa LEMM no son buenas. Los resultados de esta tesis contribuirán de manera significativa a mejorar la gestión institucional y pedagógica del programa LEMM contribuyendo a una formación integral de los estudiantes

Palabras Clave: habilidades sociales, relaciones interpersonales.

## **ABSTRAC**

This research is carried out in response to the situation of students in the Mixed Modality Bachelor's Degree in Education (LEMM) of the Faculty of Historical Social Sciences and Education (FACHSE) of the National University Pedro Ruiz Gallo (UNPRG), who maintain negative interpersonal relationships. This is evidenced by the absence of: assertiveness, empathy, negotiation, effective communication, emotional energy control, and tolerance, among other things. The purpose of the research was to propose a social skills program to improve interpersonal relationships among first-cycle university students in the LEMM program. The research is of a descriptive - propositive type; the dependent variable, interpersonal relationships among first-cycle students at LEMM, was measured through a Likert-type scale on a sample of 22 students. It is concluded that interpersonal relationships within the LEMM program are not positive. The results of this thesis will significantly contribute to improving the institutional and pedagogical management of the LEMM program, thereby contributing to the holistic development of students.

Keywords: social skills, interpersonal relationships.

## INTRODUCCIÓN

La crisis global también se ve reflejado en los comportamientos sociales, cada vez se deterioraron más las relaciones interpersonales producto de la frustración a la que son sometidos permanentemente las personas en un contexto de muchas incertidumbres.

Por su parte en la Psicología surgen nuevos enfoques y teorías sobre estos comportamientos sociales asociados a la inteligencia no solo cognitiva sino a lo que Goleman le llama inteligencia emocional. Para tratar de controlar nuestras emociones en momentos de crisis es necesario desarrollar ciertas habilidades sociales que permitan relaciones interpersonales de convivencia armoniosa y colaborativa.

El Perú no es ajeno a este tipo de comportamientos agresivos o poco colaborativos, generado por la realidad misma que enfrenta el país, como los altos índices de pobreza, inseguridad ciudadana, escasas oportunidades. Este tipo de comportamientos se ve reflejado en las instituciones educativas, tanto de nivel básico como superior. En las instituciones educativas se observa altos índices de violencia y agresividad que se manifiestan a través del bullying, las universidades no son ajenas a este tipo de comportamientos con otras características un poco más subliminales.

Es por ello que las universidades están tratando de rediseñar sus planes de estudios con la finalidad de dar una formación más integral a los futuros profesionales, incorporando materias orientadas a una formación más humanística y actitudinal.

Frente a la problemática descrita anteriormente esta investigación, busca proponer una serie de estrategias orientadas a perfeccionar las relaciones interpersonales en los estudiantes universitarios del programa de Licenciatura en modalidad mixta LEMM de la FACHSE – UNPRG.

Se observa en los estudiantes del primer ciclo del programa LEMM dificultades para relacionarse con sus compañeros que se evidencia en el escaso compañerismo, dificultades para trabajar en equipo, conductas individualistas, poca empatía y escasa colaboración.

Frente a todo lo descrito líneas arriba formulamos la siguiente pregunta: ¿ de que manera la propuesta de un programa de habilidades sociales podría mejorar la relaciones interpersonales entre los estudiantes del primer ciclo del programa LEMM?

Por otro lado el objetivo General está orientado a proponer un programa de habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo del programa LEMM

Siendo sus objetivos específicos los siguientes:

- Describir las relaciones interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo en el programa de licenciatura en modalidad mixta de la FACHSE – UNPRG.
- analizar las teorías que sirven de fundamento a la propuesta teórica programa de habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo en el programa de licenciatura en modalidad mixta de la FACHSE – UNPRG
- Diseñar el programa de habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo en el programa de licenciatura en modalidad mixta de la FACHSE – UNPRG

La hipótesis a defender es: Si se propone un programa de habilidades sociales entonces mejoraría las relaciones interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo en el programa de licenciatura en modalidad mixta de la FACHSE – UNPRG.

La tesis está estructurada en 5 capítulos:

En el primer capítulo se desarrolla el diseño teórico, compuesto por el estado del arte, los antecedentes de investigación y las bases teóricas.

El segundo capítulo se desarrolla y explica la parte metodológica de la tesis

El tercer capítulo se presentan los resultados, producto de la aplicación de instrumentos para recoger información empírica.

En el cuarto capítulo se desarrolla la discusión de los resultados en base a los objetivos, antecedentes ya teorías científicas.

En el quinto capítulo se presenta la propuesta de intervención como el aporte teórico del investigador.

Por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

# **I. CAPITULO I: DISEÑO TEÓRICO**

## **1.1 Estado del arte**

A nivel global se ha intensificado estudios para conocer con mayor profundidad porque las relaciones interpersonales se han ido deteriorando cada vez más en distintos espacios de interacción de las personas, como en las relaciones de pareja, la familia, las escuela las universidades. Estos estudios que emergen desde la pedagogía, la Psicología, la sociología están preocupados por comprender, como se están desarrollando las habilidades sociales en las personas. Para el caso de esta investigación, se pondrá mayor énfasis en el ámbito universitario por encontrarse en este escenario nuestro objeto de estudio. Analizaremos investigaciones llevadas a cabo comprendidas en el periodo 2015-2017.

La literatura científica revisada reafirma que las habilidades sociales están asociados a conductas aprendidas que permiten a las personas expresar sus opiniones, emociones y necesidades de forma adecuada en el ámbito interpersonal. En las universidades las habilidades sociales son aún más importantes porque permiten a los estudiantes desarrollar destrezas comunicacionales, trabajo en equipo y resolver conflictos. En este contexto, Morales (2017) sostiene que el fomento de las habilidades sociales son relevantes en los estudiantes de las universidades en su proceso formativo, porque no solo se debe enfatizar la formación técnico profesional, sino también, el aspecto humano que son esenciales en el mundo laboral en donde se tendrán que desempeñar.

También se colige que diversas investigaciones en este ámbito de estudio, revelan que las aptitudes socioemocionales guardan una estrecha relación con la forma en que los estudiantes universitarios interactúan en los diversos espacios académicos o sociales propias de la vida universitaria, por el mismo hecho que facilitan mayores niveles de

empatía, solidaridad, reciprocidad y escucha activa. Estas investigaciones concluyen que potenciar las habilidades interpersonales contribuye a mejorar la convivencia interuniversitaria, desarrollar capital social generando mayores de confianza que refuerza la construcción de redes académicas durante su proceso formativo.

Los estudios enfocados en desarrollar habilidades sociales, que se han propuesto en diferentes programas, tienen como finalidad mejorar la conducta socioemocional de los alumnos mediante varias iniciativas, como el trabajo colaborativo, las redes de colaboración académica y las estrategias participativas en la enseñanza. Estos estudios orientados a la creación de programas de gestión social y pedagógica han alcanzado logros importantes en cuanto a las conductas sociales de los alumnos universitarios.

Por otra parte, diversas investigaciones han analizado el impacto de las estrategias educativas en la construcción de redes sociales en el claustro universitario, Pulgar et al. (2019). Por ejemplo, concluye que la implementación de estrategias didácticas activas, han logrado fomentar el desarrollo de relaciones interpersonales más fuertes mejorando el vínculo colectivo.

También López y Soraca (2019) investigaron el influjo de las relaciones interpersonales en los procesos formativos escolares. Llegando a determinar, que tanto la empatía, como la transmisión eficiente y la deferencia bilateral son aspectos relevantes para perfeccionar el ámbito escolar y conseguir la internalización de conceptos y aprendizajes duraderos.

Tanto en Perú como en América latina, las investigaciones se han abocado a estudiar la correlación entre habilidades sociales y relaciones interpersonales. Chávez (2019) halló una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, lo que demuestra que la adquisición de competencias sociales ayuda a potenciar las

habilidades blandas en los estudiantes universitarios. Este dato pone de manifiesto la trascendencia de ejecutar programas formativos que enfoquen en el afianzamiento de las habilidades sociales.

Sin embargo, aún con el avance de la investigación, se ven grandes vacíos. Destacan la falta de investigaciones longitudinales que exploren la evolución de las relaciones interpersonales a lo largo del trayecto universitario, así como la escasa atención a escenarios específicos de Latinoamérica. También se integra de forma insuficiente variables relacionadas con las redes sociales virtuales y los entornos digitales, cada vez más importantes en la interacción entre alumnos.

## **1.2 Antecedentes**

### 1.2.1 Antecedentes internacionales

Empleando el análisis de redes sociales (SNA), Vargas et al. (2018) examinaron la conexión entre las redes de colaboración entre estudiantes y su desempeño en términos académicos. Los hallazgos demostraron que los alumnos con más centralidad en la red tienen un mejor desempeño académico, lo que llevó a la conclusión de que la interacción social es un predictor importante del rendimiento.

En cuanto a Pulgar et al. (2019), analizaron los efectos de las estrategias de instrucción en el establecimiento de redes sociales dentro del aula universitaria. La investigación evidenció que las metodologías activas, entre ellas el aprendizaje colaborativo, mejoran la cohesión del grupo y fortalecen las relaciones interpersonales.

De igual manera, López y Soraca (2019) investigaron cómo influyen las relaciones interpersonales en el aula y llegaron a la conclusión de que una comunicación eficaz y

un ambiente de respeto promueven la convivencia académica y el aprendizaje significativo.

A su vez, Shafipour et al. (2017) examinaron “la manera en que los estudiantes se comunican entre ellos a través de redes digitales” y hallaron que la práctica constante de competencias comunicativas y sociales en entornos colaborativos promueve el desarrollo gradual de habilidades blandas.

### **1.2.2 Antecedentes nacionales**

Dentro del Perú, se han realizado múltiples estudios que abordan el desarrollo de las competencias sociales y la relación que tienen con la convivencia en el entorno educativo y con la comunicación entre individuos.

Chávez (2019) investigó la relación entre las relaciones interpersonales y las competencias sociales de los estudiantes universitarios, encontrando una correlación moderadamente positiva. Esto indica que, a mayor nivel de habilidades sociales, mejor es la calidad de las relaciones interpersonales.

Según Bustinza (2019), por otra parte, las relaciones interpersonales son un aspecto esencial de la educación, ya que influyen en la completa integración del estudiante y en su adaptación al ambiente universitario.

Vásquez (2017), a su vez, llevó a cabo un estudio experimental con estudiantes de la universidad para verificar cómo el establecimiento de un programa de relaciones interpersonales mejora las habilidades socioemocionales del alumnado. Llegando a la conclusión de que la puesta en marcha de ese programa mejoró considerablemente las habilidades blandas de los alumnos.

### **1.2.3 Antecedentes locales**

Con La finalidad de investigar la evaluación entre las habilidades sociales de los estudiantes y el contexto social familiar, Bustamante (2017) realizó un estudio. El autor desarrollaron que la mayoría de los alumnos de nivel superior poseían competencias sociales intermedias, aunque en su mayoría sus niveles eran bajos. La presente investigación propone la implementación de estrategias pedagógicas para potenciar dichas habilidades y optimizar la interacción social y la concordia.

Los resultados de estas investigaciones indican que las aptitudes sociales tienen un impacto importante sobre la calidad de las relaciones interpersonales de los alumnos y que se pueden fomentar a través de programas educativos organizados. En este sentido, resulta evidente la relevancia de crear y poner en marcha un programa de habilidades sociales para estudiantes universitarios del primer ciclo. El objetivo es mejorar sus competencias comunicativas, emocionales y sociales, lo que permitirá que tengan relaciones interpersonales más positivas en el entorno académico.

### **1.3. bases teóricas**

En la educación, países como Finlandia utilizan la jerarquía horizontal, como uno de los factores más relevantes, para lograr el sitial que tienen. Ellos escuchan a sus profesores y no toman ninguna decisión apresurada sin que sea sometida a su parecer (Torrent, L. 2012).

Nuestro país, en estas últimas décadas ha tenido cambios sustanciales en sus organizaciones o instituciones, desde la época de Fujimori hacia adelante los cambios han sido drásticos, sobre todo porque nunca trabajo en el clima laboral y menos aún en las relaciones interpersonales de los trabajadores de una empresa o institución.

Pero la desidia no ha sido de los gobiernos de turno, sino de la sociedad misma. Según Michelli (2012). “nuestras empresas u organizaciones, eligen a su gente basado en

amiguismos, compadrazgos o tarjetazos, no por la calidad de su trabajo o lo que realmente saben hacer”.

En la educación sucede lo mismo, en una época incluso, se llegó a colocar en las aulas como profesores gente que recién terminaba su secundaria y no tenía ni idea de lo que estaba haciendo, por supuesto con todo lo que esto implica en materia de relaciones personales, deteriorándose muchísimo no solo la educación sino el clima laboral.

En la actualidad, la situación es distinta, pues ahora son muchísimos los profesores que con título bajo el brazo, están en busca de trabajo y no lo encuentran, y esto también afecta el clima laboral en algunas escuelas con la tirante situación del profesor contratado, muchas veces sin voz ni voto por su mismo status.

También tenemos más de 20,000 escuelas sin directores (MINEDU 2013), a las que se coloca un profesor encargado cada inicio de año escolar, y esto también genera deterioro en el clima institucional de una escuela, donde no hay una cabeza visible y se escoge un director solo por cumplir la ley. Porque el liderazgo en una escuela y el principio de autoridad son importantes para una gestión eficiente. Hoy el MINEDU exige mejorar el clima institucional en nuestras escuelas, para un mejor aprendizaje. “No pidamos al alumno que haga lo que los adultos no somos capaces de hacer cotidianamente dentro y fuera de la escuela. El ejemplo es muy importante para promover la escucha, la innovación la perseverancia, la investigación, la puntualidad, el trabajo en equipo, la creatividad, el respeto, la tolerancia, la superación personal, entre otras virtudes humanas”. Vexler (2012).

En la localidad de Piura, existen muchas organizaciones e instituciones gubernamentales y privadas, y en todas ellas las relaciones humanas constituyen el pilar fundamental de su desarrollo.

Sin embargo que lejos estamos aplicarlo en nuestra sociedad. Uno de los escenarios donde este fenómeno se ve reflejado es en los actuales medios de comunicación masivos, quienes han comenzado a privilegiar informaciones con alto contenido emocional como estrategia para atraer al público consumidor a través del morbo y la sobre exposición de rostros, y nuestras autoridades son los primeros en propiciar esto al salir peleándose todos los días en estos medios, llegando incluso a crear un vínculo afectivo entre ellos.

Si nuestras autoridades locales, no demuestran ninguna actitud de convivencia armónica, sino todo lo contrario ¿qué mensaje le dan a toda la ciudadanía?

El sociólogo Brunner explica: “que ante el déficit de relaciones interpersonales, el individuo busca dentro de sí mismo las propias experiencias que lo lleven a comprender su entorno, volviéndose la subjetividad un fenómeno globalizado”.

### **1.3.1. Teoría del aprendizaje social**

La teoría del aprendizaje social constituye uno de los enfoques más influyentes en la explicación del comportamiento humano dentro de contextos sociales. Esta teoría fue desarrollada por Albert Bandura, quien sostiene que gran parte de la conducta humana se adquiere mediante procesos de observación, imitación y modelamiento dentro de un entorno social.

Bandura sostiene que el aprendizaje no se produce solamente por medio de la experiencia directa, sino también a través de observar los comportamientos ajenos y las consecuencias de estos. Este procedimiento, llamado aprendizaje vicario,

posibilita que las personas obtengan nuevas capacidades y conductas sin requerir de la experiencia directa (Bandura, 2016).

La interacción mutua entre tres elementos esenciales, a saber: factores personales, conductuales y ambientales, es la que explica el comportamiento humano desde este punto de vista. Bandura le llama determinismo recíproco a este proceso. Según este principio, el comportamiento de los individuos es resultado de la interacción dinámica entre sus rasgos personales y su ambiente, y no solamente del entorno o de las características individuales.

La teoría del aprendizaje social tiene un impacto significativo en el progreso de las competencias sociales en el sector educativo. Los alumnos pueden adquirir comportamientos sociales adecuados a través de la observación de modelos positivos, como docentes, compañeros o figuras ejemplares. Además, el empleo de tácticas pedagógicas como la retroalimentación, la práctica guiada y el modelamiento hace posible potenciar las destrezas sociales que se requieren para relacionarse con otros.

De acuerdo con Bandura (2016), el aprendizaje social se desarrolla a través de cuatro procesos fundamentales:

Atención: el individuo observa el comportamiento de un modelo.

Retención: el individuo almacena la información observada en la memoria.

Reproducción: el individuo pone en práctica el comportamiento aprendido.

Motivación: el individuo reproduce la conducta si percibe que genera resultados positivos.

Esta teoría es particularmente pertinente en el ámbito universitario, pues las habilidades sociales pueden desarrollarse a través de programas educativos que incorporen actividades de interacción social, dinámicas grupales, juegos de roles y métodos de aprendizaje cooperativo. Estas tácticas posibilitan que los alumnos practiquen y observen comportamientos sociales apropiados, lo cual propicia el establecimiento de relaciones interpersonales positivas en el ámbito académico.

Esta teoría es un soporte fundamental para poder implementar programas educativos orientados al acrecentamiento de habilidades sociales, por el mismo hecho que explica cómo los comportamientos sociales se aprenden, fortalecen y se alteran a través de procesos interactivos constantes con el entorno.

### **1.3.2 Teoría de las habilidades sociales**

Para poder entender la forma en que se relacionan las personas y los comportamientos socioemocionales esta teoría de Vicente Caballo es una de las más indicadas en esta área del conocimiento. El autor precisa que “las habilidades sociales como una serie de comportamientos aprendidos que posibilitan que un individuo se relacione con otros con eficacia, comunique sus sentimientos, posturas y actitudes, y proteja sus derechos al mismo tiempo que respeta a los demás” (Caballo, 2016).

las habilidades sociales son consideradas competencias imprescindibles para el crecimiento individual y social, porque permiten interactuar entre individuos, la generación de relaciones sociales armoniosas y la vida pacífica.

El autor indica que las habilidades sociales abarcan diversas competencias, como las que a continuación se detallan:

habilidades comunicativas, expresivas, emocionales, empáticas, resolutivas de conflictos y capacidades para relacionarse de forma efectiva.

Dichas capacidades se van construyendo durante toda la existencia a través de procesos de socialización. El autor alega que las competencias socioemocionales no nacen con las personas, sino comportamientos aprendidos y que por lo tanto se pueden potenciar a través de proceso de socialización organizacional.

Este proceso de aprendizaje se sostiene en el fomento de diversas estrategias educativas que permiten la adquisición de conductas sociales apropiadas. “El modelamiento, el juego de roles, la retroalimentación, el reforzamiento positivo y la práctica conductual son algunas de las estrategias más empleadas” (caballo, 2016).

En el ámbito educativo cada vez es más importante el fomento del desarrollo de habilidades blandas, por el mismo hecho de la interacción continua de los alumnos con sus compañeros de clase y los docentes. Caso contrario se puede convertir el

espacio universitario en una barrera para establecer una comunicación efectiva, resolver conflictos o poner en práctica valores como la colaboración y la solidaridad.

Por ende, diversas investigaciones han puesto en evidencia que los programas de adiestramiento en habilidades sociales contribuyen a potenciar de manera significativa la forma de relacionarse de las personas, consolidando su autoestima y fomentando un clima organizacional adecuado en los claustros universitarios.

### **1.3.3 Teoría de la inteligencia emocional**

Esta Teoría formulada por Daniel Goleman postula que "la inteligencia emocional se define como la capacidad de comprender, identificar y gestionar las emociones propias y las ajenas" (Goleman, 2015).

En el ámbito laboral, familiar y educativo la inteligencia emocional juega un rol trascendente en la forma como las personas se relacionan socialmente. El autor sostiene que el éxito organizacional, depende fundamentalmente por como las personas resuelven conflictos, trabajan en equipo, logran empatía, esto significa una alta inteligencia emocional.

El autor identifica cinco competencias fundamentales que conforman la inteligencia emocional:

Autoconocimiento emocional: capacidad para reconocer las propias emociones y comprender su impacto en el comportamiento.

Autorregulación emocional: capacidad para controlar impulsos y manejar adecuadamente las emociones.

Motivación: capacidad para dirigir las emociones hacia el logro de objetivos.

Empatía: capacidad para comprender las emociones y necesidades de otras personas.

Habilidades sociales: capacidad para establecer relaciones interpersonales positivas y manejar adecuadamente las interacciones sociales.

Las Las competencias sociales constituyen un componente fundamental de la inteligencia emocional en este modelo, ya que facilitan la interacción efectiva de los individuos con otros individuos. Estas competencias comprenden la resolución de conflictos, la colaboración grupal, la comunicación interpersonal y la colaboración.

La potenciación de la inteligencia emocional, en el contexto académico, contribuye a la disminución de conflictos, a la optimización de la convivencia entre los estudiantes ya la consolidación del bienestar emocional de los alumnos. Numerosos estudios han corroborado que los alumnos con niveles elevados de inteligencia emocional presentan una mayor probabilidad de adoptar una actitud de escucha empática y de mejorar las relaciones interpersonales.

En el ámbito universitario, es particularmente relevante potenciar la inteligencia emocional, pues los alumnos tienen que afrontar distintas dificultades tanto sociales

como académicas que necesitan de competencias para gestionar emociones, adaptarse a nuevas circunstancias y crear vínculos interpersonales sanos.

#### **1.4. Concepto de habilidades sociales**

Caballo (1987, 1993) define las habilidades sociales como: “La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas a los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”.

Por su parte Gismero (1996) lo define como: “El conjunto de respuestas verbales y no verbales, particularmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera no aversiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia el auto-reforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo”.

Del mismo modo Pelechano (1991) definió como “un patrón complejo de respuestas que llevan a una confianza y a un reconocimiento personal por parte de los demás y resultan eficaces para ejercer un autocontrol, así como una inferencia (directa o indirecta) sobre los demás, con la utilización de medios y procedimientos socialmente admisibles”.

Throndike (1920) emplea la expresión de Inteligencia Social definida como “la capacidad de la persona para comprender e interactuar eficazmente con los objetos y acontecimientos interpersonales”.

Se puede apreciar que existen diferentes enfoques y definiciones de habilidades sociales, pero también se pueden apreciar consensos entre los autores.

### **1.5. Relaciones interpersonales**

Peinado y Vallejo (2005), define a las relaciones interpersonales como “la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie”.

Por su parte Zaldívar (2015), propone que las relaciones interpersonales “van a jugar un rol importante en el desempeño de la actividad humana en los diferentes ámbitos sociales en los que ésta se desarrolla, y tiene por base la comunicación”.

De acuerdo a estas proposiciones de los autores las relaciones interpersonales se conciben como las diversas formas de interactuar cotidianamente en diferentes espacios ya sea familiares, amicales, académicos o en el trabajo. De modo general, en la medida que las personas se conocen mejor tienden a comprenderse y estimarse mutuamente, sin embargo, también pueden construirse barreras que dificultan relaciones amistosas, desencadenado a veces en conflicto.

Las relaciones interpersonales se dan de diversas formas, por ejemplo: Las relaciones no formales se dan de manera espontánea en el día a día en diversos ámbitos o contextos. En este tipo de relaciones siempre surgen líderes naturales capaces de ejercer influencia con sus interlocutores.

En tanto, las relaciones formales se dan de manera planificada por las organizaciones que fijan las reglas y los procedimientos a cumplir por las personas que forman parte de estas organizaciones.

Está demostrado que la eficiencia en el logro de objetivos de las organizaciones está en función de la calidad de las relaciones interpersonales entre los colaboradores. Por ello las organizaciones tratan de implementar estrategias motivadoras como el trabajo en equipo y garantizar condiciones laborales adecuadas.

Por su parte, Llanea (2006) sostiene que en el ámbito laboral las relaciones interpersonales juegan un rol muy importante ya que estas están condicionadas a la forma de gestionar las organizaciones, por lo que en ámbitos laborales coercitivos estas tienden a deteriorarse a diferencia de espacios de trato más horizontal, genera un ambiente más adecuado de relacionarse, generando una mayor satisfacción laboral.

### **1.6. Bases conceptuales de las relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales constituyen uno de los elementos fundamentales en la vida social de las personas, ya que permiten el establecimiento de vínculos, la comunicación y la interacción entre individuos dentro de diferentes contextos sociales. En el ámbito educativo, las relaciones interpersonales desempeñan un papel esencial en la formación integral de los estudiantes, pues facilitan el intercambio de conocimientos, el trabajo colaborativo y el desarrollo de competencias sociales.

Según Argyle (2017), las relaciones interpersonales pueden ser conceptualizadas como el compendio de interacciones sociales establecido entre dos o más individuos

y que se manifiestan a través de mecanismos de comunicación verbal y no verbal. Estos vínculos conllevan la transmisión de información, emociones, actitudes y comportamientos que inciden en la calidad de la convivencia social.

Bisquerra (2015) argumenta que las relaciones interpersonales se fundamentan en la habilidad de los sujetos para forjar vínculos positivos con otros individuos, lo cual demanda el desarrollo de habilidades emocionales y sociales tales como la empatía, la comunicación efectiva, la cooperación y la tolerancia.

Dentro del ámbito educativo, las interacciones interpersonales ejercen una influencia directa en el ambiente social del aula y en el proceso de adquisición de conocimientos. Al cultivar relaciones interpersonales positivas entre los estudiantes, se fomenta un entorno de respeto, confianza y colaboración que promueve el progreso académico y personal. En contraposición, cuando las relaciones interpersonales son conflictivas o insatisfactorias, pueden surgir problemas de comunicación, aislamiento social y desafíos en la colaboración grupal.

Según Delors (2015), uno de los pilares esenciales de la educación es aprender a vivir juntos, lo que conlleva el desarrollo de habilidades para comprender a los demás, respetar las diferencias y solucionar conflictos a través del diálogo. Este enfoque subraya la relevancia de fomentar en los alumnos competencias sociales que promueven la convivencia y la interacción social en el marco educativo.

Tinto (2016) enfatiza que la integración social en el contexto universitario es un elemento crucial para el logro académico y la persistencia de los estudiantes en el ámbito de la educación superior. Los alumnos que consiguen forjar vínculos

interpersonales favorables con sus pares y educadores suelen involucrarse de manera más activa en las actividades académicas y cultivar un mayor sentimiento de pertenencia hacia y cultivar un mayor sentimiento de pertenencia hacia la institución educativa la institución educativa.

Desde esta perspectiva, la consolidación de las relaciones interpersonales en el ámbito universitario es esencial para fomentar un entorno educativo fundamentado en la colaboración, el respeto recíproco y la comunicación eficaz.

### **1.7. Importancia de las relaciones interpersonales en el contexto universitario**

La instauración de vínculos interpersonales positivos en el ámbito de la educación superior se erige como un factor esencial para el bienestar emocional y el rendimiento académico de los alumnos. La existencia universitaria conlleva una interacción continua con pares, educadores y otros integrantes de la comunidad académica, lo que exige competencias sociales que faciliten la formación de relaciones saludables y constructivas.

Goleman (2015) afirma que las relaciones interpersonales están intrínsecamente ligadas a la inteligencia emocional, ya que la capacidad de comprender y regular las emociones propias y ajenas mejora la formación de conexiones sociales positivas

Asimismo, diversos estudios han demostrado que los estudiantes que poseen buenas habilidades interpersonales presentan mayores niveles de adaptación a la vida

universitaria, mayor participación en actividades académicas y mejores resultados en el aprendizaje colaborativo.

Las relaciones interpersonales también desempeñan un papel importante en el desarrollo de competencias profesionales. En la actualidad, el mercado laboral exige profesionales capaces de trabajar en equipo, comunicarse de manera efectiva y resolver conflictos de manera constructiva. Por esta razón, las universidades deben promover el desarrollo de habilidades sociales que permitan a los estudiantes interactuar adecuadamente dentro de entornos sociales y laborales.

### **1.8. Concepto de habilidades sociales**

Las habilidades sociales constituyen un conjunto de comportamientos aprendidos que permiten a las personas interactuar de manera efectiva con los demás. Estas habilidades incluyen la capacidad de comunicarse adecuadamente, expresar emociones, comprender a los demás y resolver conflictos de manera constructiva.

De acuerdo con Caballo (2016), las habilidades sociales son un conjunto de conductas que permiten a un individuo interactuar con otras personas de manera eficaz, expresar sentimientos y opiniones de forma apropiada y defender sus derechos respetando los derechos de los demás.

En una perspectiva similar, Goldstein et al. (2016) definen las habilidades sociales como un conjunto de conductas necesarias para interactuar con otros individuos de manera adecuada y adaptativa dentro de diferentes contextos sociales.

Por su parte, Monjas (2017) señala que las habilidades sociales constituyen comportamientos específicos que facilitan la interacción social y permiten a las personas establecer relaciones interpersonales satisfactorias.

Estas definiciones coinciden en señalar que las habilidades sociales no son rasgos innatos, sino competencias que pueden ser aprendidas y desarrolladas mediante procesos de socialización y entrenamiento.

### **1.9. Características de las habilidades sociales**

Las habilidades sociales presentan diversas características que permiten comprender su importancia en el desarrollo de las relaciones interpersonales.

En primer lugar, las habilidades sociales son conductas aprendidas, lo que significa que pueden desarrollarse mediante la experiencia, la observación y el entrenamiento. Según Caballo (2016), las personas adquieren estas habilidades a través de la interacción social y del aprendizaje dentro de diferentes contextos sociales.

En segundo lugar, las habilidades sociales son conductas situacionales, ya que su manifestación depende del contexto social en el que se desarrollan. Una conducta social adecuada en un contexto determinado puede no ser apropiada en otro contexto.

En tercer lugar, las habilidades sociales incluyen tanto componentes verbales como no verbales, tales como el tono de voz, la expresión facial, el contacto visual y el lenguaje corporal.

Finalmente, las habilidades sociales tienen un carácter interactivo, ya que implican la participación de al menos dos personas dentro de un proceso de comunicación y relación social.

### **1.10. Dimensiones de las habilidades sociales**

Diversos autores han identificado diferentes dimensiones que conforman las habilidades sociales. En el presente estudio se consideran cinco dimensiones fundamentales relacionadas con las relaciones interpersonales.

#### **1.10.1. Empatía**

La empatía se refiere a la capacidad de comprender y compartir los sentimientos y emociones de otras personas. Según Goleman (2015), la empatía constituye una de las competencias fundamentales de la inteligencia emocional, ya que permite a los individuos comprender las necesidades y perspectivas de los demás.

La empatía favorece la construcción de relaciones interpersonales positivas, ya que promueve la comprensión mutua y el respeto entre las personas.

#### **1.10.2. Asertividad**

La asertividad se refiere a la capacidad de expresar pensamientos, sentimientos y opiniones de manera clara, directa y respetuosa. Alberti y Emmons (2017) señalan que la conducta asertiva permite a las personas defender sus derechos sin vulnerar los derechos de los demás.

El desarrollo de la asertividad contribuye a mejorar la comunicación interpersonal y a prevenir conflictos en las relaciones sociales.

### **1.10.3. Comunicación efectiva**

La comunicación efectiva constituye uno de los elementos esenciales de las habilidades sociales. Según Bisquerra (2015), la comunicación interpersonal implica el intercambio de información, ideas y emociones mediante procesos verbales y no verbales.

Una comunicación efectiva requiere habilidades como la escucha activa, la claridad en la expresión de ideas y la capacidad de interpretar adecuadamente los mensajes de los demás.

### **1.10.4 Negociación y resolución de conflictos**

La negociación constituye una habilidad social fundamental para resolver desacuerdos de manera constructiva. Fisher, Ury y Patton (2016) sostienen que la

negociación basada en intereses permite encontrar soluciones que beneficien a todas las partes involucradas.

En el contexto educativo, el desarrollo de habilidades de negociación contribuye a prevenir conflictos y a promover la convivencia entre los estudiantes.

### **1.10.5 Tolerancia**

La tolerancia implica la capacidad de respetar las diferencias individuales y aceptar la diversidad de opiniones, creencias y valores. Delors (2015) señala que la educación debe promover el respeto mutuo y la comprensión entre las personas como base para la convivencia social.

## II. CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.

### 2.1. Diseño de la Investigación:

La presente investigación es de tipo descriptivo propositiva, descriptiva porque se hace un diagnóstico de la variable dependiente relaciones interpersonales de los estudiantes del primer ciclo del programa LEMM, que sirven como referente de la propuesta teórica programa de habilidades sociales. El diseño es transeccional o transversal porque se recoge información del objeto de estudio en el mismo tiempo y espacio

#### Diseño gráfico:

RP-----X-----Y

Donde:

RP= realidad problemática.

X= encuesta.

Y= propuesta teórica.

### 2.2. Población y muestra:

La población lo constituyen 140 estudiantes del primer ciclo del programa de licenciatura en modalidad mixta de la FACHSE.

La muestra es de tipo no probabilística por conveniencia conformada por 22 estudiantes del primer ciclo del programa LEMM.

### 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas utilizadas fueron de gabinete y de campo en las técnicas de gabinete se utilizaron la revisión bibliográfica, el fichaje y análisis.

En las técnicas de campo se utilizó la encuesta, dirigida a la muestra seleccionada para recoger información empírica de la variable dependiente. El instrumento fue un cuestionario tipo Likert.

#### **2.4.Aspectos éticos de la investigación**

La investigación se desarrollará respetando los principios éticos universales aplicables en estudios de educación.

##### **Principios éticos fundamentales**

- Respeto a las personas: Se garantizará la autonomía y dignidad de los participantes, mediante el consentimiento informado.
- Beneficencia: El diseño del sistema de seguimiento buscará maximizar los beneficios para los estudiantes del programa LEMM.
- No maleficencia: Se evitará cualquier daño físico, psicológico o social durante la recolección de datos y la validación de la propuesta.
- Confidencialidad y anonimato:
- La información será utilizada únicamente con fines de investigación.
- Los resultados se presentarán de manera agregada, sin identificar nombres individuales.

### **CAPITULO III: RESULTADOS**

Em este capítulo presentamos los resultados propuestos de la aplicación del instrumento de investigación que mide las relaciones interpersonales de los estudiantes del programa LEMM

Tabla 01:

*Percepción de los estudiantes del programa LEMM sobre las relaciones interpersonales*

<b>ESCALA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>MUY BUENA</b>	0	0%
<b>BUENA</b>	1	5%
<b>REGULAR</b>	3	14%
<b>MALA</b>	6	27%
<b>MUY MALA</b>	12	55%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

En la tabla 01 podemos ver que el 55% de los estudiantes del primer ciclo del programa LEMM percibe que las relaciones interpersonales son muy malas y solo el 5% lo califica como buena. Esta situación justifica la propuesta de un programa de habilidades sociales que permita resolver el problema.

Tabla 02

*Nivel de las relaciones interpersonales por componente en los estudiantes del primer ciclo del programa LEMM*

ESCALAS	EMPATIA		ASERTIVIDAD		NEGOCIACION		COMUNICACIÓN EFECTIVA		TOLERANCIA	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>MARCADAMENTE ALTA</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>MUY ALTA</b>	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>ALTA</b>	1	5%	1	5%	1	5%	1	5%	1	5%
<b>PROMEDIO</b>	1	5%	1	5%	1	5%	2	9%	1	5%
<b>BAJA</b>	3	14%	1	5%	3	14%	4	18%	3	14%
<b>MUY BAJA</b>	8	36%	8	36%	7	32%	6	27%	6	27%
<b>MARCADAMENTE BAJA</b>	9	41%	11	50%	10	45%	9	41%	11	50%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

En la tabla 02 se observa que en los cinco componentes el nivel de las relaciones interpersonales se ubica en la escala marcadamente baja con un 50% aproximadamente le sigue el nivel muy baja en un promedio del 30% y solo el 5% se ubica en el nivel alto.

## **CAPITULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten analizar la situación de las relaciones interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo del programa de Licenciatura en modalidad mixta de la FACHSE – UNPRG. El análisis de los datos evidencia que existe una percepción predominantemente negativa respecto a la calidad de las relaciones interpersonales dentro del grupo estudiado. En efecto, la mayoría de los estudiantes calificó las relaciones interpersonales como muy malas (55%) y malas (27%), lo que representa un porcentaje significativamente alto dentro de la muestra evaluada. Por el contrario, solo un número reducido de estudiantes considera que las relaciones interpersonales son buenas, mientras que ninguno las percibe como muy buenas.

Estos resultados permiten inferir que existe un déficit importante en el desarrollo de habilidades sociales entre los estudiantes evaluados, lo cual repercute directamente en la calidad de sus interacciones dentro del contexto académico. Las relaciones interpersonales constituyen un componente esencial en el proceso educativo, ya que el aprendizaje universitario no solo implica la adquisición de conocimientos académicos, sino también el desarrollo de competencias sociales que facilitan la convivencia, la cooperación y el trabajo en equipo.

En este contexto, los hallazgos de la investigación concuerdan con la proposición de Caballo (2016), quien postula que “las habilidades sociales como una serie de comportamientos aprendidos que posibilitan que un individuo se relacione con otros con eficacia, comunique sus sentimientos, posturas y actitudes, y proteja sus derechos al mismo tiempo que respeta a los demás”. La ausencia de un progreso pertinente de estas

competencias, repercute de manera seria en la comunicación diádica, que puede generar situaciones conflictivas, retraimiento social o barreras para el trabajo en equipo.

Lo relacionado a la empatía, se evidencia que un porcentaje importante de estudiantes universitarios muestra niveles muy bajos, sugiriendo obstáculos para comprender el mundo subjetivo del otro. La empatía encarna una habilidad fundamental para relacionarse de forma positivas con los demás, por el mismo hecho de ser el hilo conductor para reconocer el comportamiento socioemocional de sus compañeros de estudio.

Asimismo, los encuentra evidencian niveles insuficientes en el componente de asertividad, lo que evidencia dificultades para manifestar opiniones, emociones o requerimientos de forma clara y respetuosa. La asertividad es reconocida como una de las competencias sociales más significativas, dado que posibilita a los individuos la defensa de sus derechos sin infringir los derechos de terceros. Alberti y Emmons (2017) argumentan que el comportamiento asertivo favorece la mejora de la comunicación interpersonal, la mitigación de conflictos y el fortalecimiento de la autoestima de los individuos.

Un elemento significativo detectado en la investigación es el componente de comunicación efectiva, donde también se manifiestan niveles predominantemente bajos. La comunicación representa uno de los pilares esenciales de las relaciones interpersonales, dado que facilita la transmisión de información, conceptos y emociones entre los individuos. De Según Bisquerra (2015), la comunicación interpersonal eficaz es un proceso que involucra competencias tales como la escucha activa, la claridad en la articulación de ideas y la habilidad para interpretar de manera apropiada los mensajes verbales y no verbales.

Los resultados obtenidos también demuestran restricciones en las competencias de negociación y resolución de conflictos, lo que puede ocasionar obstáculos en la interacción social entre los estudiantes. La negociación representa una táctica esencial para la resolución constructiva de desacuerdos, previniendo la escalada de los conflictos interpersonales hacia niveles de confrontación. Fisher, Ury y Patton (2016) destacan que la negociación fundamentada en intereses facilita a los individuos la identificación de soluciones de beneficio mutuo a través del diálogo y la colaboración.

Además, el componente de tolerancia también exhibe niveles reducidos entre los estudiantes evaluados. La Tolerancia se refiere a la habilidad para aceptar y respetar las diferencias individuales, ya sean culturales, ideológicas o individuales. Dentro del ámbito educativo, esta competencia es esencial para fomentar la convivencia y el respeto recíproco entre los estudiantes. Según Delors (2015), la educación debería fomentar el aprendizaje de la convivencia, promoviendo valores tales como el respeto, la comprensión y la solidaridad entre los sujetos.

Los resultados de la investigación pueden ser interpretados también teniendo en cuenta el contexto educativo en el que se lleva a cabo la investigación. Los alumnos evaluados se ubican en el primer ciclo universitario, lo que indica que un gran número de ellos se encuentra en una fase de transición entre la educación secundaria y la educación superior. A lo largo de este proceso de adaptación, los estudiantes deben confrontar retos académicos y sociales novedosos, lo cual puede ocasionar obstáculos en la formación de relaciones interpersonales en el nuevo contexto educativo.

Es fundamental tener en cuenta que el programa académico en el que se llevó a cabo la investigación que se ofrece en una modalidad mixta, lo que conlleva la combinación de

actividades presenciales y virtuales. Este enfoque puede tener un impacto en la calidad de las interacciones interpersonales entre los alumnos, dado que la interacción social directa tiende a ser más restringida en comparación con los programas educativos completamente presenciales. Numerosas investigaciones han destacado que los ambientes virtuales pueden disminuir las oportunidades de interacción social espontánea, lo cual puede influir en el desarrollo de competencias comunicativas y sociales.

En el escenario actual, los hallazgos de la investigación subrayan la imperiosa necesidad de instaurar estrategias pedagógicas enfocadas en el fortalecimiento de las competencias sociales en el contexto universitario. Numerosas investigaciones han evidenciado que los programas de capacitación en competencias sociales pueden aportar de manera significativa a la optimización de la comunicación interpersonal, la empatía y la Habilidad para resolver conflictos entre los estudiantes.

De acuerdo con Goldstein, Sprafkin y Gershaw (2016), los programas de capacitación en habilidades sociales representan una estrategia efectiva para fomentar comportamientos sociales positivos, a través de la implementación de técnicas como el modelamiento, la práctica orientada, la retroalimentación y el refuerzo positivo. Estos programas posibilitan que los alumnos adquieran competencias de interacción social, las cuales favorecen su adaptación al contexto académico y social.

Con base en lo expuesto, los hallazgos de la presente investigación respaldan la instauración de un Programa de Habilidades Sociales orientado a los estudiantes universitarios del primer ciclo, con el objetivo de robustecer sus habilidades socioemocionales y optimizar la calidad de sus interacciones interpersonales en el ámbito académico.

En resumen, los hallazgos de la investigación ponen de manifiesto la presencia de niveles insuficientes de competencias sociales y relaciones interpersonales entre los estudiantes examinados, un hecho que se alinea con las proposiciones teóricas de varios autores que subrayan la relevancia de dichas competencias en el desarrollo personal, académico y social de los estudiantes universitarios. Por lo tanto, se percibe como relevante la instauración de programas educativos que fomentan el desarrollo de competencias sociales, promoviendo de esta manera la creación de un ambiente educativo fundamentado en la colaboración, el respeto y la comunicación eficaz.

## CAPITULO V: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

<p>Teoría del aprendizaje social de Albert Bandura</p>	<p>Adquisición de conductas sociales mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• observación</li> <li>• imitación</li> <li>• modelamiento</li> <li>• refuerzo</li> </ul> <p>Función: Permite que el estudiante aprenda cómo comportarse socialmente.</p>
<p>Teoría de las habilidades sociales de Vicente Caballo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comunicación efectiva</li> <li>• asertividad</li> <li>• resolución de conflictos</li> <li>• trabajo en equipo</li> </ul> <p>Función: Permite que el estudiante aplique conductas sociales adecuadas en la vida real.</p>
<p>Teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• autoconocimiento</li> <li>• autorregulación</li> <li>• empatía</li> </ul> <p>Función: Permite que el estudiante controle sus emociones y comprenda a los demás.</p>

PROGRAMA DE HABILIDADES SOCIALES

TALLERES:

- Taller 1: Integración y relaciones interpersonales
- Taller 2: Autoconocimiento emocional
- Taller 3: Empatía
- Taller 4: Comunicación efectiva
- Taller 5: Asertividad
- Taller 6: Resolución de conflictos
- Taller 7: Tolerancia y respeto
- Taller 8: Trabajo en equipo

PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES



### **5.1. Título:**

Programa de Habilidades Sociales para mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo en el programa de licenciatura en modalidad mixta de la FACHSE – UNPRG – Lambayeque.

### **5.2. Datos informativos**

- 1. Institución:** “FACHSE – UNPRG”
- 2. Ubicación:** LAMBAYEQUE
- 3. Destinatarios:** 22 estudiantes universitarios
- 4. Responsable:** Melissa León Alvarado
- 5. Temporalización:** 6 meses

### **5.3. Presentación**

El Programa de Habilidades Sociales está dirigido a un grupo de 22 estudiantes universitarios del primer ciclo en el programa de Licenciatura en modalidad mixta de la FACHSE – UNPRG.

El programa está estructurado en ocho talleres debidamente secuenciados que responden a las necesidades encontradas en la evaluación de las relaciones interpersonales de los estudiantes. Del mismo modo, se aplicarán estrategias didácticas en el desarrollo del programa de acuerdo a las capacidades que se esperan lograr de acuerdo a las teorías planteadas las que sirven de sustento teórico sobre habilidades sociales que mejoren las interrelaciones entre los actores educativos de la institución.

### **5.4. Fundamentación**

El desarrollo de habilidades sociales constituye un elemento fundamental para el establecimiento de relaciones interpersonales saludables dentro del contexto universitario. Las habilidades sociales permiten a los estudiantes comunicarse eficazmente, expresar sus emociones de manera adecuada, comprender las perspectivas de los demás y resolver conflictos de forma constructiva.

Diversos estudios han demostrado que los estudiantes con habilidades sociales desarrolladas presentan mayores niveles de adaptación a la vida universitaria, mejor desempeño académico y mayor capacidad para trabajar en equipo.

**El programa se fundamenta en:**

#### **5.4.1. Teoría del Aprendizaje Social de Bandura**

Bandura sostiene que el aprendizaje no se produce solamente por medio de la experiencia directa, sino también a través de observar los comportamientos ajenos y las consecuencias de estos. Este procedimiento, llamado aprendizaje vicario, posibilita que las personas obtengan nuevas capacidades y conductas sin requerir de la experiencia directa (Bandura, 2016).

La interacción mutua entre tres elementos esenciales, a saber: factores personales, conductuales y ambientales, es la que explica el comportamiento humano desde este punto de vista. Bandura le llama determinismo recíproco a este proceso. Según este principio, el comportamiento de los individuos es resultado de la interacción dinámica entre sus rasgos personales y su ambiente, y no solamente del entorno o de las características individuales.

#### **5.4.2. Teoría de las Habilidades Sociales de Caballo**

Para poder entender la forma en que se relacionan las personas y los comportamientos socioemocionales esta teoría de Vicente Caballo es una de las más indicadas en esta área del conocimiento. El autor precisa que “las habilidades sociales como una serie de comportamientos aprendidos que posibilitan que un individuo se relacione con otros con eficacia, comunique sus sentimientos, posturas y actitudes, y proteja sus derechos al mismo tiempo que respeta a los demás” (Caballo, 2016).

las habilidades sociales son consideradas competencias imprescindibles para el crecimiento individual y social, porque permiten interactuar entre individuos, la generación de relaciones sociales armoniosas y la vida pacífica.

En el ámbito universitario, esta teoría sustenta la implementación de programas educativos orientados a fortalecer las relaciones interpersonales, mejorar la convivencia y facilitar el trabajo en equipo.

#### **5.4.3. Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman,**

Desde esta teoría desarrollada por Daniel Goleman, se argumenta que “la inteligencia emocional es la habilidad de entender, identificar y manejar las propias emociones y las de los demás” (Goleman, 2015).

En el ámbito laboral, familiar y educativo la inteligencia emocional juega un rol trascendente en la forma como las personas se relacionan socialmente. El autor sostiene que el éxito organizacional, depende fundamentalmente por como las personas resuelven conflictos, trabajan en equipo, logran empatía, esto significa una alta inteligencia emocional.

Por tanto, esta teoría respalda la importancia de incluir el desarrollo emocional dentro de los programas educativos orientados a mejorar las relaciones interpersonales.

### **5.5. Objetivos**

#### **5.5.1. Objetivo general**

Desarrollar habilidades sociales que contribuyan a mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo del programa de Licenciatura en modalidad mixta de la FACHSE – UNPRG.

### 5.5.2. **Objetivos específicos**

- Fortalecer la comunicación interpersonal entre los estudiantes.
- Desarrollar la empatía y la comprensión emocional.
- Promover el asertividad en la expresión de opiniones y sentimientos.
- Desarrollar habilidades de resolución de conflictos.
- Fomentar la tolerancia y el respeto por las diferencias.
- Promover el trabajo colaborativo y la cooperación entre estudiantes.

## 5.6. Estructura del programa

<b>Taller</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Evaluación</b>
Taller 1: Integración y relaciones interpersonales	Promover la integración del grupo y reconocer la importancia de las relaciones interpersonales	Dinámica de presentación, actividad rompe hielo, reflexión grupal	Cartulinas, plumones, multimedia	Observación de participación
Taller 2: Autoconocimiento emocional	Identificar emociones propias y su influencia en las relaciones interpersonales	Dinámica reconocimiento emocional, trabajo grupal	Fichas emocionales, pizarra	Lista de cotejo
Taller 3: Empatía	Desarrollar la capacidad de comprender emociones de otras personas	Juego de roles, análisis de casos	Tarjetas de situaciones	Participación activa
Taller 4: Comunicación efectiva	Desarrollar habilidades de comunicación verbal y no verbal	Dinámica de escucha activa, ejercicios en parejas	Proyector, hojas de trabajo	Observación conductual
Taller 5: Asertividad	Expresar opiniones y sentimientos de forma respetuosa	Dramatización de situaciones	Guías de trabajo	Escala de valoración
Taller 6: Resolución de conflictos	Desarrollar habilidades de negociación y solución de conflictos	Análisis de casos, simulaciones	Fichas de conflictos	Evaluación grupal
Taller 7: Tolerancia y respeto	Promover respeto por las diferencias	Debate grupal, reflexión	Videos educativos	Lista de cotejo
Taller 8: Trabajo en equipo	Fortalecer la cooperación y colaboración	Dinámica de trabajo grupal	Material didáctico	Evaluación final

## **5.7. Metodología**

### **5.7.1. Enfoque metodológico**

El programa se implementa bajo un enfoque socioeducativo y constructivista, centrado en el estudiante como protagonista de su propio aprendizaje. Se fundamenta en el desarrollo de competencias a través de la experiencia directa, la interacción social y la reflexión crítica.

Asimismo, se adopta un enfoque vivencial y participativo, que permite a los estudiantes aprender haciendo, mediante dinámicas grupales, simulaciones y actividades prácticas que favorecen el desarrollo de habilidades sociales en contextos reales o simulados.

#### **Este enfoque se sustenta en:**

Aprendizaje social (Bandura): aprendizaje por observación y modelamiento.

Entrenamiento en habilidades sociales (Caballo): desarrollo mediante práctica sistemática.

Inteligencia emocional (Goleman): desarrollo de competencias emocionales y sociales.

### **5.7.2. Tipo de intervención**

El programa corresponde a una intervención educativa de tipo formativo y preventivo, orientada a:

fortalecer habilidades sociales

mejorar la comunicación interpersonal

prevenir conflictos interpersonales

promover la convivencia armónica

Se caracteriza por ser:

Grupal: participación activa de los estudiantes

Secuencial: desarrollo progresivo de habilidades

Sistemático: organizado en sesiones estructuradas

Aplicativo: centrado en situaciones reales del contexto universitario

### **5.7.3. Modalidad de implementación**

El programa se desarrollará en modalidad presencial o semipresencial (mixta), de acuerdo con las características del programa académico.

Sesiones presenciales: dinámicas, juegos de roles, trabajo colaborativo

Sesiones virtuales (si aplica): foros, reflexión guiada, análisis de casos

Esto permite adaptar el programa a contextos educativos actuales.

### **5.7.4. Estrategias metodológicas**

El programa emplea estrategias activas que favorecen el aprendizaje significativo:

#### **5.7.4.1 Dinámicas grupales**

Permiten fomentar la integración, la confianza y la participación activa de los estudiantes.

#### **5.7.4.2 Juegos de roles**

Simulación de situaciones reales para desarrollar habilidades como la empatía, la asertividad y la resolución de conflictos.

#### **5.7.4.3 Aprendizaje colaborativo**

Trabajo en equipo para promover la cooperación, la comunicación y la responsabilidad compartida.

#### **5.7.4.4 Análisis de casos**

Reflexión sobre situaciones reales del contexto universitario que implican relaciones interpersonales.

#### **5.7.4.5 Discusión y debate**

Espacios de intercambio de ideas que fortalecen la argumentación y el respeto por opiniones diversas.

#### **5.7.4.6 Retroalimentación**

Evaluación continua del desempeño de los estudiantes para reforzar conductas positivas.

### **5.7. Descripción de los talleres y actividades a desarrollar**

#### **TALLER 1**

Integración y fortalecimiento de las relaciones interpersonales

**Duración:** 90 minutos

#### **Objetivo**

Promover la integración entre los estudiantes y reflexionar sobre la importancia de las relaciones interpersonales en el contexto universitario.

#### **Competencias a desarrollar**

Interacción social

Participación grupal

Comunicación interpersonal

#### **Contenidos**

Concepto de relaciones interpersonales

Importancia de la convivencia universitaria

Interacción social en el aula

#### **Metodología**

Metodología participativa basada en dinámicas grupales y reflexión colectiva.

#### **Desarrollo del taller**

Inicio (20 minutos)

El facilitador da la bienvenida a los participantes y presenta el objetivo del programa.

Se desarrolla la dinámica “La telaraña de presentación”, donde cada estudiante se presenta y comparte una expectativa del taller.

Desarrollo (50 minutos)

Los estudiantes participan en una lluvia de ideas respondiendo la pregunta:

¿Qué son las relaciones interpersonales?

Posteriormente se forman grupos pequeños para analizar situaciones cotidianas de convivencia universitaria.

Cada grupo presenta sus conclusiones.

Cierre (20 minutos)

Reflexión colectiva sobre la importancia de mantener relaciones positivas en el entorno académico.

### **Recursos**

Cartulinas, plumones, pizarra, proyector.

### **Evaluación**

Observación de la participación y lista de cotejo.

## **TALLER 2**

### **Autoconocimiento emocional**

**Duración:** 90 minutos

### **Objetivo**

Desarrollar el reconocimiento de las emociones propias y su influencia en las relaciones interpersonales.

### **Competencias**

Autoconocimiento

Regulación emocional

Contenidos

Emociones básicas

Inteligencia emocional

Manejo de emociones

### **Desarrollo del taller**

Inicio (20 minutos)

Dinámica “El termómetro emocional”, donde los estudiantes identifican cómo se sienten en diferentes situaciones.

Desarrollo (50 minutos)

El facilitador explica las emociones básicas.

Los estudiantes analizan situaciones emocionales que ocurren en el entorno universitario.

Se realiza un trabajo grupal donde se identifican estrategias para manejar emociones.

Cierre (20 minutos)

Reflexión sobre cómo el control emocional mejora las relaciones interpersonales.

### **Recursos**

Tarjetas emocionales, hojas de trabajo, multimedia.

### **Evaluación**

Registro de participación y reflexión escrita.

## **TALLER 3**

### **Desarrollo de la empatía**

**Duración:** 90 minutos

#### **Objetivo**

Fortalecer la capacidad de los estudiantes para comprender las emociones, pensamientos y perspectivas de otras personas, favoreciendo relaciones interpersonales positivas.

#### **Competencias**

Empatía

Escucha activa

Sensibilidad social

#### **Contenidos**

Concepto de empatía

Tipos de empatía (cognitiva y emocional)

Escucha activa

Importancia de la empatía en la convivencia

#### **Metodología**

Aprendizaje vivencial mediante juegos de roles, análisis de casos y reflexión grupal.

#### **Desarrollo del taller**

Inicio (20 minutos)

El facilitador inicia con la dinámica “¿Cómo te sentirías si...?”, donde plantea situaciones cotidianas (rechazo, crítica, ayuda, conflicto).

Los estudiantes responden de forma espontánea.

Luego se plantea la pregunta:

¿Por qué es importante entender lo que sienten los demás?

Se introducen brevemente los conceptos de empatía y escucha activa.

Desarrollo (50 minutos)

Actividad 1: Análisis de casos (20 min)

Se entregan situaciones reales (problemas entre compañeros, malentendidos, conflictos).

Los estudiantes responden:

¿Qué siente cada persona?

¿Cómo reaccionarías tú?

Actividad 2: Juego de roles (20 min)

En parejas o grupos, los estudiantes dramatizan una situación donde deben aplicar empatía.

Ejemplo:

Un estudiante se siente excluido → otro debe responder con empatía.

Actividad 3: Discusión guiada (10 min)

El facilitador guía preguntas:

¿Fue fácil ponerse en el lugar del otro?

¿Qué dificultades encontraron?

Cierre (20 minutos)

Reflexión final sobre la importancia de la empatía en la vida universitaria.

Cada estudiante escribe una acción concreta para mejorar su empatía.

### **Recursos**

Tarjetas de casos, hojas, pizarra.

## **Evaluación**

Lista de cotejo (empatía, participación, comprensión emocional).

## **TALLER 4**

### **Comunicación efectiva**

**Duración:** 90 minutos

### **Objetivo**

Desarrollar habilidades de comunicación verbal y no verbal para mejorar la interacción interpersonal.

### **Competencias**

Comunicación interpersonal

Escucha activa

Expresión verbal

### **Contenidos**

Elementos de la comunicación

Barreras de comunicación

Comunicación verbal y no verbal

Escucha activa

### **Desarrollo del taller**

Inicio (15 minutos)

Dinámica “Teléfono malogrado” para evidenciar errores en la comunicación.

Reflexión:

¿Por qué se distorsionó el mensaje?

Desarrollo (55 minutos)

Actividad 1: Identificación de barreras (15 min)

Los estudiantes identifican barreras comunes:

interrupciones

prejuicios

distracciones

Actividad 2: Ejercicio de escucha activa (20 min)

En parejas:

uno habla (experiencia personal)

otro escucha sin interrumpir

Luego se invierten roles.

Actividad 3: Comunicación no verbal (20 min)

Se presentan ejemplos de lenguaje corporal.

Los estudiantes interpretan gestos y emociones.

Cierre (20 minutos)

Reflexión grupal:

¿Qué aprendieron sobre escuchar?

¿Cómo mejorar su comunicación?

**Recursos**

Proyector, fichas, pizarra.

### **Evaluación**

Observación de habilidades comunicativas.

## **TALLER 5**

### **Comunicación asertiva**

**Duración:** 90 minutos

### **Objetivo**

Desarrollar la capacidad de expresar ideas, sentimientos y opiniones de manera clara, directa y respetuosa.

### **Competencias**

Asertividad

Expresión emocional

Autoconfianza

### **Contenidos**

Estilos de comunicación (pasivo, agresivo, asertivo)

Derechos asertivos

Técnicas de comunicación asertiva

### **Desarrollo del taller**

Inicio (15 minutos)

El facilitador presenta tres situaciones y pregunta:

¿Cómo responderías?

Se identifican estilos de comunicación.

Desarrollo (55 minutos)

Actividad 1: Identificación de estilos (15 min)

Se analizan ejemplos de comunicación pasiva, agresiva y asertiva.

Actividad 2: Dramatización (25 min)

Los estudiantes representan situaciones:

decir “no”

expresar desacuerdo

pedir ayuda

Actividad 3: Técnica del “yo” (15 min)

Ejemplo:

“Yo me siento... cuando... y me gustaría...”

Cierre (20 minutos)

Reflexión:

¿Por qué es importante ser asertivo?

¿En qué situaciones lo aplicarás?

### **Recursos**

Guías, tarjetas.

### **Evaluación**

Escala de valoración de asertividad.

## **TALLER 6**

### **Resolución de conflictos**

**Duración:** 90 minutos

## **Objetivo**

Desarrollar habilidades para resolver conflictos de manera pacífica y constructiva.

## **Competencias**

Negociación

Resolución de problemas

Control emocional

## **Contenidos**

Concepto de conflicto

Tipos de conflicto

Estrategias de solución

Negociación

## **Desarrollo del taller**

Inicio (15 minutos)

Pregunta generadora:

¿Qué haces cuando tienes un conflicto?

Desarrollo (55 minutos)

Actividad 1: Análisis de conflictos (20 min)

Se presentan casos reales.

Actividad 2: Simulación (25 min)

Grupos dramatizan conflictos y proponen soluciones.

Actividad 3: Estrategias (10 min)

Se enseñan pasos:

Identificar el problema

Escuchar

Proponer soluciones

Elegir la mejor

Cierre (20 minutos)

Reflexión:

¿Cómo resolver conflictos sin violencia?

### **Recursos**

Fichas de conflictos.

### **Evaluación**

Observación del proceso de negociación.

## **TALLER 7**

### **Tolerancia y respeto por la diversidad**

**Duración:** 90 minutos

### **Objetivo**

Fomentar el respeto por las diferencias y la convivencia democrática.

### **Competencias**

Tolerancia

Respeto

Convivencia

Contenidos

Diversidad

Inclusión

Respeto

### **Desarrollo del taller**

Inicio (15 minutos)

Video sobre diversidad.

Desarrollo (55 minutos)

Actividad 1: Debate (25 min)

Tema: respeto en la universidad.

Actividad 2: Trabajo grupal (30 min)

Análisis de situaciones de discriminación.

Cierre (20 minutos)

Reflexión sobre convivencia respetuosa.

### **Recursos**

Video, proyector.

### **Evaluación**

Participación en debate.

## **TALLER 8**

### **Trabajo en equipo y cooperación**

**Duración:** 90 minutos

### **Objetivo**

Fortalecer habilidades de trabajo colaborativo.

## **Competencias**

Trabajo en equipo

Liderazgo

Cooperación

## **Contenidos**

Roles grupales

Liderazgo

Colaboración

## **Desarrollo del taller**

Inicio (15 minutos)

Dinámica de integración.

Desarrollo (55 minutos)

Actividad 1: Desafío grupal (30 min)

Resolver un problema en equipo.

Actividad 2: Análisis (25 min)

Reflexión sobre roles y cooperación.

Cierre (20 minutos)

Evaluación del programa y reflexión final.

## **Recursos**

Material didáctico.

## **Evaluación**

Evaluación integral del programa.

## **CONCLUSIONES**

Se determino que las relaciones interpersonales entre los estudiantes del primer ciclo del programa de licenciatura en modalidad mixta de la FACHSE – UNPRG se encuentran deterioradas

Se identificó el contexto interpersonal que determina las relaciones interpersonales de los estudiantes del primer ciclo en el programa de licenciatura en modalidad mixta de la FACHSE – UNPRG.

Con el diseño del programa basado en las habilidades sociales fundamentado en las teorías de Albert Bandura, Vicente Caballo y Daniel Goleman se logrará mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes universitarios del primer ciclo en el programa de licenciatura en modalidad mixta de la FACHSE – UNPRG

## **RECOMENDACIONES**

La efectividad en la mejora de las relaciones interpersonales, según la escala de intensidad planteada en este programa, sí es aplicable en instituciones educativas privadas y nacionales.

Se recomienda a la Escuela Profesional de Educación FACHSE – UNPRG y directivos del Programa LEMM incorporar en sus planes de estudios la aplicación de los talleres propuestos para desarrollar habilidades sociales que contribuyan con el desarrollo personal y profesional del egresado.

Elaborar sesiones de aprendizaje con temas de habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes universitarios de la UNPRG.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Adler, A. (1931). *Lo que la vida debería significar para ti*. Boston: Little Brown.
- Alberti, R. E. y Emmons, M. L. (1970). *Tu perfecto derecho*. California: Impact.
- Alberti, R.E. (1977). *Comentarios sobre aserción diferenciadora y agresión: Algunas pautas de comportamiento. Terapia de comportamiento*. Behavior Therapy.
- Alborés Cabaniña, P. (2005). *Comunicaciones interpersonales*. España: Ideas propias.
- Amorós, Eduardo. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lambayeque: USAT-Escuela de Economía.
- Argyle, M. (1967). *La psicología del comportamiento interpersonal*. London: Penguin.
- Arkowitz, H. (1981). *Evaluación de habilidades sociales*. Nueva York: Pergamon.
- Arteaga Chigne, V. (2006). *Grado de Relación entre Liderazgo, Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional Percibido por los Trabajadores de Institución Educativa Nacional "A" del Peru*. Lima-Perú: Tesis de Maestria.
- Ayón. (2006). *Fundamentos de administración*. México: Trillas.
- Bandura, A. (1963). *Teoría del Aprendizaje Social*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Blanco, A. (1983). *Evaluación de las Habilidades Sociales*. Madrid: Pirámide.
- Boadai R. (2005). *El Líder Transformador*. Lima- Perú: Santillan.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Buck, R. (1991). *Temperamento, habilidades sociales y comunicación de la emoción: Una visión interaccionista del desarrollo*. Nueva York: Plenum Press.
- Caballo, V. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las Habilidades Sociales*. Madrid: SigloVeintiuno.
- Carrasco, I. (1993). *El entrenamiento en aserción. Modificación de conducta*. Madrid: Alhambra.

- Castorina, J. (2004). *Psicología, cultura y educación*. Buenos Aires: Ediciones novedades educativas.
- Cobb, S. (1976). El apoyo social como moderador del estrés de la vida. *Psicosomático Medicina*, 38 (5), 300-314.
- Da Silva. (2002). *El cambio organizacional. Hitos de ciencias económico administrativas*. Chile: Editorial. Oveja Negra.
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones humanas*. México: Edit. Thomson.
- Del Río, C. y Pérez, M.A. (1993). *Planteamientos clínicos en la valoración de las habilidades sociales y sus alteraciones*. Valencia: Promolibro.
- Díaz Rojas, J. S., & Fiestas García, C. R. (2015). *Clima social familiar y habilidades sociales en estudiantes del cuarto año de educación secundaria de la Institución Educativa Parroquial Santa Catalina de la ciudad de Juliaca, 2014*. Juliaca: Tesis.
- Díez Freijeiro, S. (2006). *Técnicas de comunicación. La comunicación en la empresa*. España: Edit. Ideas propias.
- Eisler, R. M., Hersen, M. y Miller, P. M. (1973). Efectos del modelado en Componentes del comportamiento asertivo. *Revista de terapia de comportamiento y Psiquiatría Experimental*, 4,1-6.
- Fernández Ballesteros, R. (1994). *Evaluación conductual hoy. Un enfoque para el cambio en psicología clínica y de la salud*. Madrid: Pirámide.
- Furnham, A. (1985). Formación en habilidades sociales: una perspectiva europea. *Manual de Capacitación e Investigación en Habilidades Sociales*, pp 555-580.
- Gadow, F. (2010). *La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Granica S.A.
- García Vera, M.P., Sanz, J. y Gil, F. (1998). *Entrenamiento en habilidades*. Madrid: Síntesis.

- García-Pérez, E.M. y Magaz, A. (1997). *Enseñanza de solución cognitivas para evitar problemas interpersonales. Programa de enseñanza de Habilidades sociales y educación en valores para la convivencia*. Madrid: Grupo Albor-Cohs.
- García-Sáiz, M. y Gil, F. (2000). *Conceptos, supuestos y modelo explicativo de*. Madrid: Eude.
- Gil, F. y Sarriá, E. (1985). *Aplicación de técnicas de aprendizaje social en grupo para la formación de docentes: microenseñanza*. Madrid: UNED.
- Gismero E. (2000). *EHS Escala de Habilidades Sociales. Manual*. Madrid: TEA Publicaciones de Psicología Aplicada.
- Gismero, E. (1996). *Habilidades sociales y Anorexia nerviosa*. Madrid: Publicaciones de la Universidad Pontificia Comillas.
- Goldstein, A.P. (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. Madrid: Martínez Roca.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social*. Barcelona: Editorial Kairos.
- Hidalgo, C y Abarca, N. (1999). *Comunicación Interpersonal*. Chile: Alfaomega.
- Jack, L.M. (1934). *Un estudio experimental de comportamiento ascendente en preescolar*. Iowa City: Universidad de Iowa Estudios en Bienestar de Chile.
- Kelly, J. A. (1982). *Formación en habilidades sociales: guía práctica de intervención*. New York: Springer.
- Kelly, J.A. (1987). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Ladd, W. & Mize, J. (1983). Un modelo de aprendizaje cognitivo-social de Ildllining social. *PS'YchologicalReview*, 90, 127-157.
- Lazarus, A.A. (1966). *Ensayo de conducta vs. Terapia no directiva vs. Advine en afectando el cambio de comportamiento*. Revista Investigación del comportamiento y terapia: 4, 209-212.

- Libert, J y Lewinsohn, P. (1973). El concepto de habilidad social con especialidad. *Revista de Consultoría y Psicología clínica*, 40, 304-312.
- Linehan, M.M. (1984). *Eficacia interpersonal en situaciones asertivas*. Nueva York: Guilford Press.
- Mahaney, M. M. y Kern, J. M. (1983). Variaciones en la prueba de juego de roles de Rendimiento heterosocial. *Revista de Consultoría y Psicología Clínica*, 51,151-152.
- Meichenbaum, D., Butler, L. y Gruson, L. (1981). *Hacia un modelo conceptual de competencia social*. Nueva York: Guilford Press.
- Meza, A. (1995). Psicología de la asertividad. *Boletín de Psicología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia*, Año 1, pág. 15-19.
- Michelson, L. (1987). *Las Habilidades Sociales en la Infancia: Evolución y Tratamiento*. Barcelona: artínez Roca S.A.
- Molocho, N. (2010). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01-Lima Sur*. Lima-Perú: Tesis de maestría inédita. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Monjas, M. (2007). *Cómo promover la convivencia: Programa de Asertividad y Habilidades Sociales (PAHHSS)*. España: CEPE.
- Munné, F. (1989). *Individuo y sociedad: los marcos teóricos de la psicología social*. Barcelona: P.P.U.
- Murphy, G., Murphy, L.B. y Newcomb, T.M. (1937). *Experimental Social Psychology*. New York: Harper and Row.
- Peinado y Vallejo. (2005). *Comportamientos de las organizaciones*. España: McGraw-Hill.
- Pelechano, V. (1991). *Habilidades interpersonales en ancianos*. Valencia: Alfaplús.
- Pérez-Santamarina, E. (1999). Psico-pedagogía de las habilidades sociales. *Revista Educación de la Universidad de Granada*, 12, 77-95.

- Phillips, E.L. y Ziegler, E. (1961). Competencia social: El pensamiento-acción. Parámetro y vicariedad en conductas normales y patológicas. *Revista de Psicología anormal y social*, 63, 137-146.
- Rathus, S.A. (1973). Un calendario de 30 ítems para evaluar el comportamiento asertivo. *Terapia de comportamiento*. 4, 398-406.
- Rich, A. R. y Schroeder, H. E. (1976). Problemas de investigación en la formación en asertividad. *Boletín psicológico*, 83, 1081-1096.
- Robbins, S.,. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Salter, A. (1949). *Terapia de reflejos condicionada*. Nueva York: Farrar, Strauss and Giroux.
- Schultz, D. (2002). *Teorías de la personalidad*. México: Thomson editores.
- Shirilla, P. (2009). *Programación basada en la aventura y desarrollo de habilidades sociales en las vidas de jóvenes diversos: Perspectivas de dos proyectos de investigación*. Boulder.
- Solomon, L. y Rothblum, E.D. (1985). *Problemas de habilidades sociales experimentados*. Nueva York: Wiley.
- Thordike, E.L. (1920). Inteligencia y sus usos. *La revista de Harper's*, 140, 220-235.
- Trianes, M.V., Muñoz, A.M. y Jiménez, M. (1997). *Competencia social: Su educación y tratamiento*. Madrid: Pirámide.
- Trower, P. (1984). *Una crítica y reformulación radicales; Del organismo al agente: Enfoques radicales al entrenamiento en habilidades sociales*. Londres: Croom Helm.
- Trower, P. y O'Mahoney, P. (1978). *¿Psicología ayuda? Comunicación en la Sociedad Británica de Psicología*. British Psychology Society: Loughborough.
- Vallés, A y Vallés C. (1996). *Las Habilidades Sociales en la Escuela: una propuesta curricular*. Madrid: EOS.

- Vigotsky, L. (1987). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Madrid: Grijalbo.
- Wolpe, J. (1958). *Psicoterapia por inhibición recíproca*. Palo Alto, California: Stanford University press.
- Wolpe, J. y Lazarus, A.A. (1966). *Técnicas de terapia conductual: una guía para el tratamiento de la neurosis*. Nueva York: Pergamon Press.
- Zaldívar. (2015). *Estilo de liderazgo de los decanos y clima organizacional en la universidad nacional del callao 2010*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional del Callao.

# **ANEXOS**

## **TEST DE RELACIONES INTERPERSONALES (ICE DE BARON)**

Adaptado para uso experimental en el Perú por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto.

### **INSTRUCCIONES:**

En este cuadernillo encontrará afirmaciones sobre maneras de sentir, de pensar o actuar. Léalas atentamente y decida en qué medida cada una describe o no su verdadero modo de ser. Hay cinco posibles respuestas para cada frase.

1. Rara vez o nunca.
2. Pocas veces.
3. Algunas veces.
4. Muchas veces.
5. Muy frecuentemente o siempre.

Una vez decidida su respuesta, usted debe indicarla en el lugar correspondiente con una “x”

Por ejemplo: Si ante la primera frase: “Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso” decide que eso es “MUCHAS VECES” verdadero para usted, **ESCRIBA UNA “X”** en la columna de respuestas en la opción que corresponda.

Si después de cambiar de opinión o ve que ha cometido un error, tache y escriba la “x” en la celda de la nueva respuesta.

Si alguna de las frases no tiene nada que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta como se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación, no deje de responder ninguna pregunta.

No hay respuestas “Correctas” o “incorrectas” ni respuestas “buenas” o “malas” Responda como es usted, no como le gustaría ser ni como le gustaría a usted que le vieran.

No hay límite de tiempo, pero trabaje con rapidez y asegúrese de responder todas las frases.

## ESCALAS DE EVALUACION.

130+ : Marcadamente alta.

80-89 : Baja.

Item.	Cuestionario	Rara vez o nunca	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Muy frecuentemente o siempre
		1	2	3	4	5
1	Soy incapaz de demostrar afecto					
2	Me gustaría ayudar a la gente					
3	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás					
4	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos					
5	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen					
6	Soy una persona bastante alegre y optimista					
7	Me resulta fácil hacer amigos (as)					
8	Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos					
9	A la gente le resulta difícil confiar en mí					
10	Mis amistades me confían sus sentimientos					
11	Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo a encontrar a sus padres, aunque en ese momento tenga otro compromiso.					
12	Soy una persona divertida.					
13	Me es difícil relacionarme con los demás					
14	Me importa lo que puede sucederle a los demás					
15	Soy impaciente					
16	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones					
17	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos					
18	Soy respetuoso con los demás					
19	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas					
20	Mantengo buenas relaciones con la gente					
21	Considero que es importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley					
22	Los demás opinan que soy una persona sociable					
23	Me es difícil ver sufrir a la gente					
24	Intento no herir los sentimientos de las demás					
25	No mantengo relaciones con mis amistades					
26	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

120-129 : Muy alta.

110-119 : Alta.

90-109 : Promedio.

70-79 : Muy baja.

-70 : Marcadamente baja.