



UNIVERSIDAD NACIONAL “PEDRO RUIZ GALLO”

UNIDAD DE POSGRADO



FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con
Mención en Docencia y Gestión Universitaria.

**Propuesta Didáctica para mejorar el desarrollo de habilidades sociales
en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la
universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo 2017.**

PRESENTADA POR:

GILMER ALBERTO MUGUERZA QUIJANO

ASESORA:

Dra. Miriam F. Valladolid Montenegro

LAMBAYEQUE- PERÚ

2021

**Propuesta Didáctica para mejorar el desarrollo de habilidades sociales en el
desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada**

Juan Mejía Baca- Chiclayo 2017.

Gilmer Alberto Muguerza Quijano
AUTOR

Dra. Miriam F. Valladolid Montenegro
ASESORA

Presentada a la Unidad de Posgrado de Ciencias Histórico Sociales y Educación de FACHSE de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Para optar el Grado Académico de MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA.

APROBADO POR:

Dr. Jorge Castro Kikuchi
PRESIDENTE DEL JURADO

M. Sc. Percy Morante Gamarra
SECRETARIO DEL JURADO

M. Sc. Miguel Alfaro Barrantes
VOCAL DEL JURADO

DEDICATORIA

A Dios, por fortalecer mi ser, iluminarme y darme lucidez para la culminación de esta tesis.

A mi padre, quien espiritualmente seguirá guiando mis pasos.

Mi eterna gratitud y amor.

Gilmer Alberto

AGRADECIMIENTO

A mi madre, esposa e hijo, por ser lo más valioso de esta vida.

A los maestros de la Escuela de Posgrado de la UNPRG, mi fuente de inspiración en el saber.

El autor.

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Gilmer Alberto Muguerza Quijano investigador principal, y Dra. Miriam Francisca Valladolid Montenegro, asesora del trabajo de investigación denominado: PROPUESTA DIDÁCTICA PARA MEJORAR EL DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA JUAN MEJÍA BACA- CHICLAYO 2017, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, junio 7 del 2021



Gilmer Alberto Muguerza Quijano
Investigador Principal



Dra. Miriam Francisca Valladolid Montenegro
Asesora del Trabajo de Investigación

INDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	5
INDICE	6
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO	13
1.1. Ubicación de la institución universitaria privada “Juan Mejía Baca”	13
1.2. Cómo surge el problema	14
1.2.1. Evolución histórica tendencial del objeto de estudio.....	15
1.2.2. Cómo se manifiesta el problema y característica	17
1.3. Metodología.....	18
1.3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
1.3.2. Diseño de la investigación.....	18
1.3.3. Población y muestra	18
1.3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
1.3.5. Métodos de investigación.....	19
1.3.6. Método de análisis de datos	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. <i>A nivel internacional</i>	21
2.1.2. <i>A nivel nacional</i>	21
2.2. Fundamentación filosófica	22
2.3. Fundamentación psicológica	22

2.3.1.	<i>La inteligencia emocional de Daniel Goleman</i>	22
2.4.	Fundamentación científica	24
2.4.1.	<i>La teoría del aprendizaje social de Albert Bandura</i>	24
2.4.2.	<i>Los procesos de mediación</i>	25
2.4.3.	<i>Habilidades sociales</i>	26
2.4.4.	<i>Clasificación clásica de habilidades sociales</i>	26
2.5.	Base conceptual	29
CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		31
3.1.	Análisis e interpretación de los resultados	31
3.2.	Modelo teórico	37
3.3.	Propuesta	38
3.3.1.	Denominación del Programa	38
3.3.2.	Objetivo General:	38
3.3.3.	Objetivos específicos:	38
3.3.4.	Fundamentación:	38
3.3.5.	Duración:	39
3.3.6.	Estrategias:	39
CONCLUSIONES		49
RECOMENDACIONES		50
REFEENCIAS BIBLIOGRAFICAS		51
LINKOGRAFÍA		53
ANEXOS		54

RESUMEN

El presente trabajo de investigación: Propuesta didáctica para mejorar el desarrollo de habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo.

El problema es las deficiencias en el desarrollo de habilidades sociales en los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca – Chiclayo.

El objetivo general es diseñar una propuesta didáctica de estrategias basada en la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura y la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman para el desarrollo de las habilidades sociales.

La hipótesis es si se aplica el Diseño de una Propuesta Didáctica de estrategias basada en la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura y la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, entonces se mejorará el desarrollo de las habilidades sociales de los trabajadores administrativos.

El tipo de investigación es descriptiva-propositiva.

En conclusión, el diseño de la propuesta didáctica de estrategias mejora el desarrollo de las habilidades sociales de los trabajadores administrativos en la universidad privada Juan Mejía Baca, en cuanto al desarrollo de las habilidades sociales correspondiente a las dimensiones: Comunicación, conflictos, empatía, resolución de problemas y tensión o estrés, las cuales serán positivas y se desarrollarán de manera eficiente.

Palabras clave: Propuesta didáctica de estrategias habilidades sociales, Bandura y Goleman

ABSTRACT

The present research work: Didactic proposal to improve the development of social skills in the work performance of administrative workers of the private university Juan Mejía Baca-Chiclayo.

The problem is the deficiencies in the development of social skills in the administrative workers of the private university Juan Mejía Baca - Chiclayo.

The general objective is to design a didactic strategy proposal based on Albert Bandura's theory of social learning and Daniel Goleman's theory of emotional intelligence for the development of social skills.

The hypothesis is if the Design of a Didactic Proposal of strategies based on Albert Bandura's theory of social learning and Daniel Goleman's theory of emotional intelligence is applied, then the development of social skills of administrative workers will be improved.

The type of research is descriptive-purposeful.

In conclusion, the design of the didactic proposal of strategies improves the development of social skills of administrative workers in the private university Juan Mejía Baca in terms of: the development of social skills: knowing how to start a dialogue, knowing how to maintain a conversation, ability to apologize, suggest and give instructions, understand the feelings of others, ability to express feelings and emotions, ability to avoid problems for other people, ability to tolerate, ability to confront mixed messages and ability to respond to complaints or claims, corresponding to the dimensions Communication, conflicts, empathy, problem solving and tension or stress.

Keywords: didactic proposal of social skills strategies, Bandura and Goleman

INTRODUCCIÓN

Es de gran importancia que los trabajadores administrativos brinden un servicio eficiente al estudiantado, padres de familia y directivos en las diversas instituciones universitarias, tanto nacionales como privadas, por lo que es necesario fomentar investigaciones en esta línea, estudiando las habilidades sociales y promover su desarrollo, por ser fundamentales en el desarrollo de una adecuada interacción y relación de una institución o empresa. Por ello, esta investigación centra su estudio en las habilidades sociales que expresa el personal administrativo de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo 2017.

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera eficiente. Las habilidades se pueden aprender.

Para comprender la importancia que tiene el buen desarrollo de las habilidades sociales, es necesario conocer la realidad problemática, referente a cómo se manifiestan estas habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca y su repercusión en el trato que el personal administrativo tiene con alumnos, docentes, clientes y directivos de la institución universitaria privada Juan Mejía Baca, por lo que explicaremos brevemente cada una de estas en su respectiva dimensión. Las dimensiones en estudio son: Comunicación, conflictos, empatía, resolución de problemas y tensión o estrés.

Nuestra investigación se justifica y tiene importancia porque contribuye a mejorar el desarrollo de las habilidades sociales como son: saber iniciar un diálogo, saber mantener una conversación, capacidad para pedir disculpas, sugerir y dar instrucciones, entender los sentimientos de los demás, capacidad de expresar sentimientos y emociones, capacidad para evitarle problemas a otras personas, capacidad para tolerar, capacidad para confrontar mensajes contradictorios y capacidad para responder a quejas o reclamaciones en la universidad privada Juan Mejía Baca.

La propuesta teórica que propongo permitirá que integre la filosofía, la psicología y la ciencia en una propuesta didáctica de estrategias concretas para el desarrollo de habilidades sociales, lo cual repercutirá en el trato que se tiene con alumnos, docentes y directivos de la institución universitaria privada Juan Mejía Baca.

Desde el punto de vista práctico, los hallazgos de esta investigación nos permitirán conocer si la propuesta didáctica de estrategias elaborada contribuirá al desarrollo de

habilidades sociales en los trabajadores administrativos de la Universidad Privada Juan Mejía Baca.

El objetivo general es elaborar una propuesta didáctica de estrategias basada en la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura y la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman para mejorar las habilidades sociales en los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca. El problema de esta investigación es las deficiencias en el desarrollo de habilidades sociales en los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca – Chiclayo.

El objeto de estudio son las habilidades sociales expresadas en el trabajador administrativo de la universidad privada Juan Mejía Baca.

El campo de acción es la propuesta didáctica de estrategias para el desarrollo de las habilidades sociales en el trabajador administrativo de la universidad privada Juan Mejía Baca.

La hipótesis es si se aplica el Diseño de una Propuesta Didáctica de estrategias basada en la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura y la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, entonces se mejorará el desarrollo de las habilidades sociales de los trabajadores administrativos en la universidad privada Juan Mejía Baca.

Los objetivos específicos son:

- Diagnosticar el nivel de desarrollo de las habilidades sociales en los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca.
- Explicar las habilidades sociales básicas en las dimensiones comunicación, conflictos, empatía, resolución de problemas y tensión o estrés.
- Fundamentar la Propuesta didáctica de estrategias para el desarrollo de habilidades sociales con la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura y la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, la cual mejorará el desarrollo de las habilidades sociales en los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca.

Comprende tres capítulos:

- El capítulo I: Contiene el análisis del objeto de estudio en el que se expone la descripción de las características más significativas de Lambayeque y de la

institución universitaria privada Juan Mejía Baca., la evolución histórico tendencial del objeto de estudio y la metodología.

- El capítulo II: Refiere el Marco teórico en el cual se expone el resumen de la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura y la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman en la que se sustenta la propuesta didáctica de estrategias.
- El capítulo III: presenta los resultados de la investigación, el análisis e interpretación de los datos obtenidos en la investigación, la propuesta, así como las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Ubicación de la institución universitaria privada “Juan Mejía Baca”

La Universidad Privada “Juan Mejía Baca” está ubicada en Avenida José A. Quiñonez Gonzáles N° 640 Urb. San Martín (A media cuadra de radio patrulla) Chiclayo-Lambayeque.

Misión

Formar profesionales especializados de primer nivel que puedan competir exitosamente en la región, en el país y en el Mundo.

Fines:

- Promover la excelencia académica.
- Propugnar el desarrollo de un papel más activo en la perspectiva educativa privada.
- Ofrecer carreras profesionales innovadoras.

Carreras:

- Ingeniería comercial
- Administración hotelera, turismo, ecoturismo y gastronomía
- Ingeniería teleinformática
- Psicología
- Educación
- (año 2021)

Breve reseña histórica

La Universidad Privada “Juan Mejía Baca”, fue fundada por el Ingeniero David Cornejo Chinguel, en el año 2008, luego de la aprobación de la autorización y funcionamiento

oficial mediante la Resolución N° 522-2008, emitida por el Consejo Nacional para la Autorización y Funcionamiento de Universidades – CONAFU.

La institución universitaria privada cuenta con ROF (Reglamento de organización de funciones), MOF (Manual de organización y funciones), RIT (Reglamento interno de trabajo) CAP. (cuadro de asignación de personal), PAP (presupuesto ANALÍTICO DE PERSONAL) Y CNP (Cuadro normativo de personal)

Chiclayo

Es la ciudad capital de la región de Lambayeque, en el noroeste de Perú. Es una vía de acceso a sitios arqueológicos como Huaca Rajada al este, el lugar de descubrimiento de la tumba del Señor de Sipán, un gobernante de la antigua cultura Moche. El Museo de las Tumbas Reales de Sipán en la ciudad cercana de Lambayeque que exhibe vestigios de la tumba. Chiclayo presenta parques, jardines y el acceso a balnearios como Pimentel. Tiene una Superficie de 174,5 km², una Población de 552.508 (2017). Su Provincia es Chiclayo.

1.2. Cómo surge el problema

Este estudio se centra en el desarrollo de habilidades sociales expresadas por los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo, las cuales repercuten en su desempeño laboral, por lo cual se propone una propuesta didáctica de estrategias que mejore el desarrollo de habilidades sociales.

En la universidad privada Juan Mejía Baca se observó las deficiencias en el desarrollo de habilidades sociales en los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca – Chiclayo, lo cual no les permite relacionarse con los demás ni cumplir con los objetivos institucionales que deben brindar, como lo es un rápido, eficiente y agradable servicio administrativo. Esto se evidencia en: La Falta de comunicación, limitación en la resolución de conflictos, falta de cooperación en las actividades, poca empatía, limitada asertividad, escaso liderazgo, entre otros.

La pregunta problemática quedaría planteada del siguiente modo: ¿Cómo desarrollar de manera eficiente las habilidades sociales en los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca – Chiclayo?.

1.2.1. Evolución histórica tendencial del objeto de estudio

Contexto internacional

La OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), ha realizado trabajos sobre el tema de las habilidades sociales con el título: “Habilidades para el progreso social: El poder de las habilidades sociales y emocionales”-2016, en el cual se indica que:

En muchos países las habilidades sociales no tienen la misma importancia que tienen las habilidades cognitivas, probablemente porque se considera que las habilidades sociales son difíciles de mejorar, sobre todo por medio de la instrucción u orden formal. Sin embargo, hoy se tiene la información teórica y científica de que las habilidades se adquieren o aprenden por observación o repetición. Por ello en el acuerdo de la reunión ministerial realizada en San Pablo Brasil, el 23 y 24 de marzo de 2014 se acordó desarrollar un ser humano integral con habilidades cognitivas, sociales y emocionales que le permitan enfrentar mejor los desafíos del siglo XXI. En este caso los directivos de la universidad cumplirían un rol importante para lograr este desarrollo de habilidades sociales.

Las principales alusiones referidas a las habilidades sociales en este estudio son:

- El incremento de los niveles de habilidades sociales mejora la salud y el bienestar interno del individuo, disminuyendo los comportamientos antisociales.
- Las habilidades sociales no tienen un papel aislado: interactúan con las habilidades cognitivas.

En cuanto a las políticas educativas considero que los diversos gobiernos han incorporado en sus textos y otros las habilidades sociales y por lo tanto asumen que éstas deben desarrollarse desde las instituciones educativas. Esto se evidencia con la incorporación de dichas habilidades en los currículos es. A partir de lo revisado sobre habilidades sociales concluyo en que el desarrollo de las habilidades sociales repercute en los individuos y por lo tanto debe tomarse en cuenta en las instituciones universitarias, empresas y otros.

En España, El Real Decreto 1105/2014, de 26 de diciembre, establece (Ministerio de Educación Cultura y Deporte, 2015, pág. 170), en esta definición aparece inmerso el

componente interpersonal- social, lo cual implica un avance producto de la importancia de la competencia social en el proceso formativo del ser humano.

Las denominadas competencias sociales “incluyen las personales, interpersonales e interculturales y recogen todas las formas de comportamiento que preparan a las personas para participar de una manera eficaz y constructiva en la vida social y profesional. Esta investigación: Propuesta Didáctica para mejorar el desarrollo de habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo 2017 estudia al trabajador administrativo, pues sus limitadas habilidades sociales repercuten en su entorno.

En Chile el tema de las habilidades sociales está ligado al desarrollo de la convivencia social, democrática, muchas de las propuestas planteadas asumen la necesidad de desarrollar dichas habilidades con un enfoque holístico que tome en cuenta las actitudes, valores y normas que en la normatividad legal está formalizada. Se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, de la diversidad multicultural, de la paz, y de la identidad nacional, así como convivir y participar en forma responsable, tolerante, solidaria, democrática y activa en la comunidad, para trabajar y contribuir al desarrollo del país.

Ante esto se deduce la necesidad de una formación integral, obviamente esto implica las diversas dimensiones necesarias del ser humano para relacionarse con otros seres humanos (relaciones interpersonales), consigo mismo (relación intrapersonal) y con la naturaleza (relaciones hombre naturaleza). En estas relaciones, se incluyen las habilidades sociales. Siendo por tanto importante se desarrolle y exprese las habilidades sociales.

Contexto nacional

La investigación de las habilidades sociales es relevante, no sólo por su dimensión relacional, sino por su influencia en otras áreas de la vida del sujeto. La carencia de habilidades sociales repercute también en el desempeño laboral de un profesional.

En la tesis titulada: Habilidades sociales de los profesionales de la institución unión de obras de asistencia social – colonias de niños y niñas, Ancón, Lima, 2018 de: Ivin Marina, Ortega Sernaqué se indica que los miembros de la institución tienen que preocuparse en desarrollar acciones de capacitación, adiestramiento y perfeccionamiento para que estos profesionales influyan de manera positiva y adecuada sobre estos menores.

Goleman (1999) las habilidades sociales abarcan siete elementos: comunicación, influencia, liderazgo, catalización del cambio, resolución de conflictos, colaboración y cooperación y habilidades para el trabajo en equipo. Es la capacidad de emitir mensajes claros y convincentes. En esta investigación proponemos cinco estrategias. Estas son:

- Juego de roles
- Júntate, piensa y comparte
- Lluvia de ideas
- Resolución de problemas
- Organizadores gráficos

1.2.2. Cómo se manifiesta el problema y característica

Las instituciones nacionales y privadas, empresas y otras exigen resultados, pero no han preparado a sus trabajadores administrativos en el desempeño de su labor ni se han preocupado en preparar un ambiente laboral agradable, en el cual sus trabajadores manifiesten el desarrollo de habilidades sociales.

La universidad privada Juan Mejía Baca inició sus servicios académicos y administrativos con 70 personas.

En la universidad privada Juan Mejía Baca se observó que el personal administrativo tiene deficiencias en cuanto a habilidades sociales. Así tenemos:

- Limitada comunicación
- Dificultades para saber mantener una conversación.
- Conflictivo
- Incapacidad para pedir disculpas
- Poca sensibilidad para entender los sentimientos de los demás
- Dificultades para resolver problemas
- Intolerancia
- Falta de control de la tensión o estrés
- Limitación para responder a quejas o reclamaciones.

En esta investigación considero que estos indicadores deben cambiar, porque los más afectados son los usuarios y la mala imagen que se genera de la universidad, por lo que estas evidencias negativas deben cambiar, a fin de que el desempeño laboral de los trabajadores administrativos sea óptimo y se logre el fortalecimiento de la universidad. El problema son las deficiencias en el desarrollo de habilidades sociales en los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca – Chiclayo, por lo que la interrogante quedaría planteada del siguiente modo: ¿Cómo desarrollar de manera eficiente las habilidades sociales en los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca – Chiclayo?

1.3. Metodología

1.3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es descriptiva- propositiva.

El enfoque es cuantitativo y cualitativo.

Cuantitativo Porque comprobaremos o conoceremos el fenómeno investigado en una realidad determinada, aplicando la estadística cualitativa, interpretando la realidad del personal administrativo de la universidad privada Juan Mejía Baca, mediante las habilidades sociales expresadas.

1.3.2. Diseño de la investigación

Variable Dependiente: Habilidades Sociales.

Variable Independiente: Propuesta Didáctica

1.3.3. Población y muestra

La población es 140 y la muestra 9

1.3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Encuesta

Internet, como herramienta virtual para la recolección de información análisis de bases de datos de Internet, la recolección de material bibliográfico y búsquedas de información) al mismo tiempo que la recolección de información de primera mano.

Análisis de documentos

Instrumentos:

- Cuestionario
- Fichas bibliográficas, Fichas de resumen y fichas textuales.

1.3.5. Métodos de investigación

Métodos cuantitativos

Para probar la hipótesis se ha trabajado con datos cuantitativos, usando la estadística descriptiva e inferencial.

Métodos teóricos:

Análisis y síntesis: analizar los datos obtenidos en la recolección de evidencias y una síntesis de los mismos para desarrollar nuestro marco teórico y conceptual.

Abstracción: es un procedimiento que nos permitió conocer y demostrar la relación de las cosas y fenómenos, descubriendo el nexo esencial oculto e inaccesible al conocimiento empírico.

Inductivo: es un procedimiento mediante el cual, de hechos singulares, se pasa a generales.

Deductivo: es un procedimiento que, basándose en las aseveraciones, conjeturas y generalizaciones, a partir de las cuales se realizan demostraciones o inferencias particulares.

1.3.6. Método de análisis de datos

Se emplearán cuadros estadísticos para presentar los datos obtenidos al aplicar los instrumentos de recolección de datos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Argentina

En la revista: Fundamentos en Humanidades Universidad Nacional de San Luis – Argentina Año XII – Número I (23/2011) 159/182 pp. Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos Social se señala que la investigación de las habilidades sociales es relevante, no sólo por su dimensión relacional, sino por su influencia en otras áreas de la vida del sujeto, pues se ha puesto de manifiesto que la carencia de habilidades sociales asertivas favorece la aparición de comportamientos disfuncionales en el ámbito familiar y escolar. Deducimos que también el social. En los individuos, los déficits de habilidades sociales pueden incidir negativamente. De allí que el diagnóstico y la intervención en esta temática deben considerarse.

Las habilidades sociales constituyen un importante recurso debido a la importancia del papel de la actividad social en la adaptación humana, estas habilidades se refieren a la capacidad de comunicarse y actuar con los demás de una forma socialmente adecuada y afectiva. Finalmente, los resultados de la investigación son de utilidad como fuente de referencia para futuras investigaciones, permitiendo lograr un aprendizaje significativo y real sobre la relación de habilidades sociales y conductas de riesgo en los adolescentes.

2.1.2. A nivel nacional

En la tesis titulada: Habilidades sociales de los profesionales de la institución unión de obras de asistencia social – colonias de niños y niñas, Ancón, Lima, 2018 presentado por: Ivin Marina, Ortega Sernaqué se concluye que: El nivel de habilidades sociales de los profesionales de esta Institución influyen de manera positiva en los menores, por lo que la institución tiene que preocuparse en desarrollar acciones de capacitación, adiestramiento y perfeccionamiento para que estos profesionales influyan de manera positiva y adecuada sobre estos menores. Esta investigación nos induce a pensar que el desarrollo de las habilidades sociales que exprese un trabajador repercute en la institución donde labora.

2.2. Fundamentación filosófica

El humanismo está representado por Aristóteles y Platón, quienes sostenían que el conocimiento daba poder a los seres humanos, brindándoles felicidad y libertad.

Fuente: <https://concepto.de/humanismo/#ixzz6vSasLubP>.

2.3. Fundamentación psicológica

2.3.1. *La inteligencia emocional de Daniel Goleman*

De la teoría de Daniel Goleman, asumiremos psicológicamente que la inteligencia emocional es la capacidad o habilidad de entender lo que sentimos y que debemos aprender a gestionarla para lograr los resultados esperados. (Goleman, 1999).

las habilidades sociales abarcan siete elementos:

- Comunicación
- Influencia
- Liderazgo
- Catalización del cambio
- Resolución de conflictos
- Colaboración-cooperación y
- Habilidades para el trabajo en equipo.

La inteligencia emocional es una herramienta que nos puede permitir, según Goleman: Comprender la productividad laboral de las personas.

Según Daniel Goleman, tenemos "2 mentes"

- Una racional y
- Una emocional.

Es importante por ello ser capaz de entender nuestros sentimientos y emociones para comprender cómo equilibrar, regularnos o solucionar con ellas.

Aspectos relevantes de la teoría:

Respecto a: Hay “2 mentes” una racional y una emocional

Los seres humanos tenemos 2 “mentes” en nuestros cerebros. La racional y la emocional.

La inteligencia emocional se relaciona con la habilidad de regularnos y comprendernos.

De modo que, si un trabajador administrativo comprende sus sentimientos y emociones, entonces podrá equilibrar lo que pasa o le sucede.

En cuanto a. ¿qué es la inteligencia emocional?

Es capacidad o habilidad de entender lo que sentimos y aprender a gestionarlo para alcanzar los resultados esperados.

Se debe tener en cuenta la regulación de nuestras emociones.

Si tienes una inteligencia emocional alta tendrás más posibilidades de cumplir tus objetivos y estar sano.

En relación a desarrollar nuestra inteligencia emocional:

Se puede incrementar el coeficiente intelectual desarrollando disciplina y teniendo en consideración el comportamiento de otras personas que lo tienen más desarrollado.

Inteligencia emocional es la capacidad de entender las emociones ajenas, comprender las nuestras propias y gestionar nuestros estados sentimentales. Cualidades como la empatía, el control emocional, la motivación o las habilidades sociales forman parte de capacidades comprendidas con posibilidades de asumirlas con la Inteligencia Emocional.

Daniel Goleman y el cerebro racional vs mente emocional

Todo ser humano tiene capacidad de razonar y reflexionar sobre lo que le rodea, pero en algunos momentos las emociones se adueñan de nosotros provocándonos malestar personal y social. Se afirmó por esto que el ser humano tiene dos tipos de inteligencia: la racional y la emocional. Ambas mentalidades que pueden estar ocultas o solapadas y, a pesar de que funcionan de modo independiente, una no actúa sin la influencia de la otra.

La inteligencia emocional y sus componentes

Goleman define la Inteligencia Emocional como un modo de entender los procesos cognitivos más allá del pensamiento racional y lógico. La describe mediante cinco principios o elementos de la Inteligencia Emocional: Autoconciencia emocional, autorregulación emocional, la motivación Empatía y Habilidades sociales.

Daniel Goleman no inventó este término, "solamente" lo acuñó. Definió una teoría en base a la Inteligencia Emocional con la que hoy se trabaja las capacidades psicológicas. Hoy en día con la ayuda de la neurociencia, podemos afirmar que la inteligencia emocional repercute enorme en nuestra vida y éxito.

La evolución de la inteligencia emocional

Daniel Goleman nos habla de la evolución física y estructural que experimenta nuestro cerebro.

La importancia de las capacidades emocionales

Goleman afirma que el Coeficiente Intelectual tan solo predice del 10 al 20% del éxito en la vida. Parece ser prácticamente irrelevante en nuestras relaciones, lo que importa al fin y al cabo no son nuestras capacidades intelectuales sino nuestras aptitudes personales.

La Inteligencia Emocional no es fija, oscila a lo largo de nuestra vida y gracias a ello podemos desarrollar nuevas capacidades y habilidades sociales, lo cual mejora con los años.

2.4. Fundamentación científica

2.4.1. La teoría del aprendizaje social de Albert Bandura

Asumimos en esta tesis dos ideas importantes de Albert Bandura:

- Los procesos de mediación se producen entre estímulos y respuestas.
- La Conducta es aprendida por observación. Por ello es tan importante el medio ambiente.

La idea que se sostiene en esta teoría es que el ser humano aprende del entorno social, mediante observación y de la imitación del comportamiento que vieron. Esto implica que el ser humano es influenciado por los demás. De modo que.

- Se aprende de la observación
- El estado mental repercute en el proceso de aprendizaje
- El aprendizaje no necesariamente resulta un cambio en el comportamiento de la persona.

Por esto es muy importante la corrección a las malas acciones y la guía de buenas acciones, para que se aprenda por observación o modelado

Su enfoca determina tres modelos:

- Uno vivo
- Otro de instrucción verbal y
- Un simbólico

A partir de su investigación, Bandura describió el aprendizaje social en cuatro principios: atención para aprender, retención para asumir o internalizar, reproducción de información y motivación.

Albert Bandura, con su experimento, demostró que el aprendizaje es social, porque involucra a la comunidad, comportamiento de padres, maestros y amigos.

2.4.2. Los procesos de mediación

Según Alberto Bandura, los individuos son procesadores activos de información, que valoran la relación entre su comportamiento y sus consecuencias. Siendo así el aprendizaje por observación ocurre con los procesos cognitivos implicados.

Hay cuatro procesos de mediación propuestos por Albert Bandura son: Retención, atención, reproducción y motivación.

Para esta investigación se asume la siguiente definición sobre habilidades sociales: competencias conductuales que posibilitan al individuo mantener relaciones sociales positivas con los demás y afrontar, de modo efectivo, los requerimientos o demandas de su entorno social.

2.4.3. *Habilidades sociales*

Las habilidades sociales son competencias conductuales que posibilitan al individuo mantener relaciones sociales positivas con los demás y afrontar de modo eficiente, los requerimientos o demandas de su entorno social.

No son innatas, sino aprendidas de manera espontánea a lo largo de nuestra vida, susceptibles de ser entrenadas y mejoradas mediante el uso de técnicas de aprendizaje de habilidades sociales.

Si un trabajador administrativo expresara habilidades sociales, sus relaciones interpersonales serían positivas, agradables y se cumplirían los fines establecidos. El trabajador que las desarrolla se sentirá mejor consigo y logrará sus objetivos en vida social.

Bandura sostiene que el ser humano responde a los estímulos del medio de manera automática, pero también reflexiona y reacciona de manera significativa. Siguiendo esta teoría, debemos tener en cuenta las siguientes capacidades básicas del hombre, como son simbolizadora de previsión, vicaria y autorreflexiva.

2.4.4. *Clasificación clásica de habilidades sociales*

Habilidades sociales básicas:

- Saber iniciar un diálogo.
- Saber mantener una conversación.
- Habilidades de escucha activa.
- Habilidades empáticas.
- Habilidades sociales avanzadas:
 - Capacidad para pedir disculpas.
 - Sugerir y dar instrucciones.
- Habilidades sociales afectivas:
 - Entender los sentimientos de los demás.

- Capacidad de expresar sentimientos y emociones.
- Expresión de afectos.
- Respetar los sentimientos de otros.
- Capacidad para animar a los demás.

Habilidades sociales de negociación:

- Capacidad de ayudar a los demás.
- Capacidad para tolerar.
- No entrar en peleas.
- Capacidad para evitarle problemas a otras personas.
- Habilidades sociales para hacer frente al estrés:
- Capacidad para gestionar el sentimiento de vergüenza.
- Capacidad para defender al otro.
- Capacidad para responder a una acusación.
- Capacidad para responder a quejas o reclamaciones.
- Saber enfrentarse a las presiones del grupo.
- Gestionar una conversación complicada.
- Capacidad para confrontar mensajes contradictorios.

Habilidades sociales de planificación:

- Capacidad para tomar decisiones.
- Capacidad de concentración en una tarea.

En esta tesis considero seis dimensiones, teniendo en cuenta esta clasificación clásica de habilidades sociales

Para un estudio efectivo he considerado 6 dimensiones, priorizando en cada una de ellas las habilidades sociales que nos permitan alcanzar el objetivo de servicio administrativo eficiente.

Tendremos en cuenta las dos actitudes básicas: La asertividad y la empatía,

Dimensión comunicación, en la cual consideró las habilidades:

- Saber iniciar un diálogo.
- Saber mantener una conversación

Dimensión conflictos, en la cual considero las habilidades:

- Capacidad para pedir disculpas
- Sugerir y dar instrucciones

Dimensión empatía, en la cual considero las habilidades:

- Entender los sentimientos de los demás
- Capacidad de expresar sentimientos y emociones

Dimensión resolución de problemas o negociación, en la cual considero las habilidades:

- Capacidad para evitarle problemas a otras personas
- Capacidad para tolerar.

Dimensión tensión o estrés, en la cual considero las habilidades:

- Capacidad para confrontar mensajes contradictorios
- Capacidad para responder a quejas o reclamaciones

Dimensión toma de decisiones, en la cual considero las habilidades:

- Capacidad para tomar decisiones
- Capacidad de concentración en una tarea.

Para la valoración de las habilidades sociales se tomará en cuenta los niveles del psicólogo Rensis Likert:

Positivos: Habilidades positivas

Negativos: Habilidades negativas

2.5. Base conceptual

Estrategia: Constituyen la planeación, la táctica, la toma de ventajas que su uso nos permite. En esta tesis usaremos estrategias como: Juego de roles, júntate, piensa y comparte, lluvia de ideas, resolución de problemas y organizadores gráficos para que los trabajadores administrativos de la universidad Juan Mejía Baca, expresen sus habilidades sociales y así brinden un servicio eficiente.

Eficiente: Es la persona competente, el que consigue los resultados esperados de forma satisfactoria. Que realiza o cumple un trabajo o función bien desarrollada.

Habilidades: conjunto de competencias conductuales que posibilitan que el individuo mantenga relaciones sociales positivas con los demás y que afronte, de modo efectivo, los requerimientos o demandas de su entorno social.

Desempeño laboral: Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden. Calidad y precisión del trabajo. Se vincula con:

- Capacidad para cumplir objetivos establecidos y plazos.
- Habilidades de comunicación.
- Habilidades de colaboración y trabajo en equipo.
- Habilidades para resolver problemas.

Dimensiones: Son los desagregados, subvariables. Son elementos integrantes de una variable compleja, que resulta de su análisis y descomposición.

Clima laboral: Clima laboral se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina.

La empatía. La empatía es la habilidad de ponerse en el lugar del otro.

El asertividad: Es la habilidad para ser claros, francos y directos, diciendo lo que se quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás, ni menospreciar la valía de los otros, sólo defendiendo sus derechos como persona.

La cooperación

La cooperación es la capacidad de colaborar con los demás para lograr un objetivo común, y por tanto trabajar en equipo es fundamental tanto en casa como en el colegio.

El autocontrol

Habilidad de dominar y controlar las riendas de nuestras emociones, en especial de las fuertes como la ira

Dimensión administrativa

Esta dimensión se encuentra referida al manejo de los recursos, económicos, materiales, humanos.

En el Manual de Gestión para directores de Instituciones Educativas se propone cuatro dimensiones: La gestión institucional, pedagógica administrativa, y la comunitaria

CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Análisis e interpretación de los resultados

Población y muestra.

Población: 70

Muestra: Para calcular la muestra se ha utilizado la fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

En donde:

n = T. de muestra (9)

N = T. de población (70)

En base a la resolución de la formula, se obtuvo que la muestra “n” será igual a 9 trabajadores administrativos

3.2. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales

Las técnicas empleadas para la recopilación de información son:

Técnica: Encuesta

Estudio de una muestra representativa de sujetos (Trabajadores administrativos).

Instrumento: Cuestionario

Conjunto de preguntas sobre hechos o aspectos que son de interés para la encuesta y que responde el encuestado. Es la herramienta básica para la obtención de datos. Se aplica a los trabajadores administrativos de la Universidad Juan Mejía Baca.

Ficha de resumen

Incluye de forma abreviada, los aspectos más importantes del tema de investigación o el resumen de la bibliografía y linkografía empleada.

Realizada la encuesta, con el instrumento cuestionario de doce preguntas aplicado a los trabajadores administrativos de la Universidad Juan Mejía Baca, se puede verificar que un gran porcentaje de trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca, evidencia un limitado desarrollo de habilidades sociales en el servicio de atención al cliente que realizan, lo cual presento a continuación en una tabla, según las preguntas efectuadas y los porcentajes, según el número de respuestas obtenidas en estas:

Tabla 1. Cuestionario de preguntas (SI/NO sobre habilidades sociales y sus porcentajes

Preguntas		Respuestas		Total de Muestra	Porcentajes	
		Sí	No		Si	No
1.	¿Sabe usted iniciar un diálogo con el usuario? (Dimensión Comunicación)	8	1	9	89%	11%
2.	¿Sabe usted mantener una conversación, dando tiempo al usuario? (Dimensión Comunicación)	3	6	9	33%	67%
3.	¿Considera usted que tiene capacidad para pedir disculpas? (Dimensión Conflictos)	1	8	9	11%	89%
4.	¿Sugiere y da instrucciones a los usuarios, respecto a lo solicitado? (Dimensión Conflictos)	3	6	9	33%	67%
5.	¿Considera usted que entiende los sentimientos de los demás? (Dimensión Empatía)	5	4	9	55.6%	44.4%
6.	¿Considera usted que tiene capacidad de expresar sentimientos y emociones? (Dimensión Empatía)	5	4	9	55.6%	44.4%
7.	¿Tiene usted capacidad para evitarle problemas a otras personas? (Dimensión Resolución de problemas)	7	2	9	77.8%	22.2%

8.	¿Tiene usted capacidad para tolerar? (Dimensión Resolución de problemas)	4	5	9	44.4%	55.6%
9.	¿Tiene usted capacidad para confrontar mensajes contradictorios? (Dimensión Tensión o estrés)	2	7	9	22.2%	77.8%
10.	¿Tiene usted capacidad para responder a quejas o reclamaciones? (Dimensión Tensión o estrés)	2	7	9	22.2%	77.8%

Fuente: Cuestionario aplicado sobre desarrollo de habilidades sociales a los trabajadores administrativos de la universidad Juan Mejía Baca

Tabla 2. Continuación de cuestionario breve de pregunta (Muy pocas veces / Frecuentemente) y sus porcentajes

Preguntas		Respuestas		Total de encuestados	Porcentaje	
		Muy pocas veces	Frecuentemente		Muy pocas veces	Frecuentemente
11.	¿Con qué frecuencia, considera usted que expresa empatía a sus usuarios?	6	3	9	67%	33%
12	¿Con qué frecuencia, considera usted que expresa asertividad a sus usuarios?	7	2	9	78%	22%

Fuente: Cuestionario aplicado sobre desarrollo de habilidades sociales a los trabajadores administrativos de la universidad Juan Mejía Baca

De acuerdo a este cuestionario de 12 preguntas, se identificó que la muestra de encuestados no expresa un porcentaje alto de desarrollo de habilidades sociales como se aprecia en:

Interrogante 1, Sabe usted iniciar un diálogo con el usuario, dando 89% con un sí, frente a un 11% que indica no, lo cual expresa que aunque sí se desarrolla esta habilidad, el porcentaje aún no alcanza el 100%.

Interrogante 2, Sabe usted mantener una conversación, dando tiempo al usuario, con un sí 33% frente a un 67% de no, lo cual refleja la desatención que tiene el usuario.

Interrogante 3, Considera usted que tiene capacidad para pedir disculpas, Con un sí 11% ante un 89%, lo cual indica el trato inadecuado que recibe el usuario.

Interrogante 4, Sugiere y da instrucciones a los usuarios, respecto a lo solicitado, Con un sí 33% ante un 67%, lo cual refiere la limitada aclaración que ante un trámite tiene el usuario.

Interrogante 5, la dimensión empatía si se ha desarrollado, aunque aún no al 100%

Interrogante 6, la dimensión empatía si se ha desarrollado, aunque aún no al 100%

Interrogante 7, la dimensión resolución de problemas si se ha desarrollado, aunque aún no al 100%

Interrogante 8, Tiene usted capacidad para tolerar, Con un sí 44.4 ante un 55.6, lo cual evidencia lo poco tolerantes que se es, ante los usuarios.

Interrogante 9 Tiene usted capacidad para confrontar mensajes contradictorios, con un sí 22.2% ante un 77.8%, de lo cual se deduce que no se es capaz de confrontar con el usuario.

Interrogante 10 Tiene usted capacidad para responder a quejas o reclamaciones, con un sí 22.2% ante un 77.8%, de lo cual se infiere la limitación existente para tranquilizar y solucionar los casos de los usuarios.

Se concluye pues que las dimensiones: Comunicación, Conflictos, Empatía, Resolución de Problemas y Tensión o Estrés requiere el desarrollo de habilidades para poder brindar un servicio eficiente a los usuarios de la universidad Juan Mejía Baca, debido a las deficiencias que sus trabajadores administrativos presentan en la manifestación de sus habilidades sociales.

Del mismo modo es para reflexionar los resultados obtenidos, respecto a:

- Interrogante 11 Con qué frecuencia, considera usted que expresa con empatía habilidades sociales a sus usuarios muy pocas veces 67% ante un 33% de frecuentemente
- Interrogante 12 Con qué frecuencia, considera usted que expresa con asertividad habilidades sociales a sus usuarios muy pocas veces 78% ante un 22% de frecuentemente

Estos resultados obtenidos en las preguntas 11 y 12, evidencian la baja frecuencia en que un trabajador expresa empatía y asertividad, asumiendo que tanto la empatía como el asertividad son actitudes positivas intrínsecamente incluidas en las habilidades sociales y que debe presentar un individuo para ser sensible, servicial y brinde un eficiente servicio al usuario que lo solicite.

A continuación, se muestra el resultado total de interrogantes efectuadas porcentualmente:

Tabla 3. Porcentaje total de interrogantes efectuadas

Total de Sí	Total de No	Cantidad Total de Preguntas Respondidas	Porcentaje Total de Si	Porcentaje Total de No
27	63	90	30%	70%

Fuente: Cuestionario aplicado sobre desarrollo de habilidades sociales a los trabajadores administrativos de la universidad Juan Mejía Baca

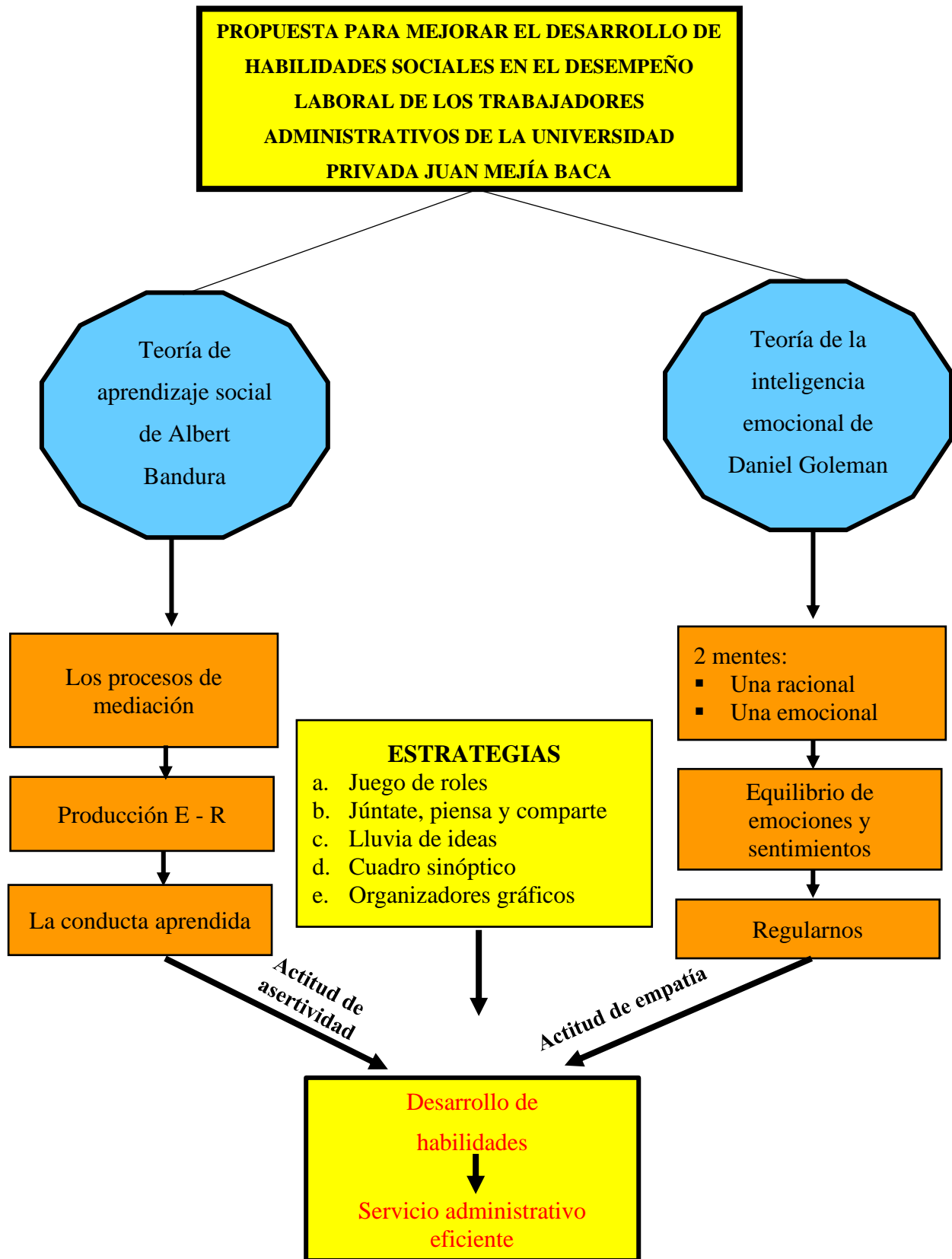
Tabla 4. Continuación de porcentaje total de interrogantes efectuadas

Muy pocas veces	Frecuentemente	Cantidad Total de Preguntas Respondidas	Porcentaje Total Muy pocas veces	Porcentaje Total Frecuentemente
------------------------	-----------------------	--	---	--

13	5	18	72%	28%
----	---	----	-----	-----

Fuente Cuestionario aplicado sobre desarrollo de habilidades sociales a los trabajadores administrativos de la universidad Juan Mejía Baca.

3.2. Modelo teórico



3.3. Propuesta

3.3.1. Denominación del Programa

Propuesta Didáctica de estrategias para desarrollar habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca-Chiclayo.

3.3.2. Objetivo General:

Promover la aplicación de la propuesta didáctica de estrategias para el desarrollo de habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo.

3.3.3. Objetivos específicos:

3.3.3.1. Comprender la Propuesta Didáctica de estrategias para el desarrollo de habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo.

3.3.3.2. Valorar la Propuesta Didáctica de estrategias para el desarrollo de habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo.

3.3.4. Fundamentación:

La propuesta didáctica de estrategias para desarrollar habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo se fundamenta con la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura y la teoría emocional de Daniel Goleman.

Las habilidades sociales son un conjunto de competencias conductuales que posibilitan al individuo mantener relaciones sociales positivas con los otros y afrontar, de modo efectivo y adaptativo, las demandas de su entorno social, específicamente de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo.

De Albert Bandura, asumimos en esta propuesta que los individuos son procesadores activos de información y que valoran la relación entre su comportamiento y las

consecuencias, por lo que considero los cuatro procesos de mediación: retención, Atención, Reproducción y motivación.

Esta propuesta didáctica de estrategias permite desarrollar habilidades sociales, expresar nuestras emociones y sentimientos de modo satisfactorio y cumplir con los fines establecidos por la institución.

De Daniel Goleman hemos destacado que hay "2 mentes" una racional y una emocional y que sí es posible desarrollar nuestra inteligencia emocional,

Respecto a las habilidades en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo, en esta tesis estudiamos seis dimensiones, teniendo en cuenta la clasificación clásica de habilidades sociales.

3.3.5. Duración:

3 meses.

5 sesiones. Cada sesión de una hora (60 minutos) cada 15 días. La 1°, 2°, 3° y 4° cada 15 días, desarrollándose la 6° en un mes, por la naturaleza de los temas.

Cronograma: Del 1 de setiembre al 30 de noviembre del 2020.

3.3.6. Estrategias:

A.- Estrategia para desarrollar habilidades sociales en la dimensión comunicación

Objetivo general: Valorar el desarrollo de habilidades sociales para el logro de la dimensión comunicación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo, mediante la utilización de la estrategia juego de roles (Role Playing).

Estrategia: desarrollando habilidades sociales con juego de roles (Role Playing)

Definición: Es una estrategia en la que se simula una situación de la vida real. Para llevarla a cabo, se debe adoptar el papel de un personaje específico y recrear una situación particular, en esta investigación para el desarrollo de habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca-

Chiclayo, a fin de imaginar la forma de actuar y las decisiones que tomaría cada personaje para luego recrearlas.

Existen dos tipos de juegos de roles:

a) Juego de rol narrado

b) Juego de rol en vivo:

Desarrollo:

1) Presentación del juego y sus reglas. En la presentación del juego se debe declarar los objetivos que persigue la actividad; en esta fase es primordial que el facilitador explique las reglas sintética y detalladamente.

2) Asignación de roles. En esta etapa se asignan roles a cada uno de los participantes y se determina la situación a la que deberán enfrentarse; durante el desarrollo de la sesión, se puede realizar cambio de roles entre los participantes, con la finalidad de sensibilizarlos.

3) El juego mismo. El foco central de un juego son las discusiones que se generan entre los participantes, a partir de la situación planteada. El facilitador debe guiar permanentemente el juego, registrando las acciones realizadas por los participantes, sin intervenir directamente en ellas.

4) Análisis pormenorizado.

Esta fase se divide en dos partes:

a) Primera fase (análisis de lo ocurrido dentro del juego): Los participantes exponen su percepción y satisfacción respecto al desarrollo de la actividad.

b) Segunda fase (vínculo del juego con la realidad): Los estudiantes, junto con el facilitador, analizan su desempeño considerando el contexto real.

c) Desarrollar una sesión de juego de roles para evaluar el desarrollo de habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo.

Descripción: El facilitador planifica la sesión de juego de roles, luego seleccionar a un grupo de participantes que lleven a cabo el juego, mientras que el resto efectúa de espectador. Se dan a conocer las reglas y las características de cada uno de los roles y, posteriormente, se invita a los participantes a iniciarlo sin intervenir en las decisiones que puedan tomar. Una vez finalizado el juego, se solicita a los espectadores analizar

teóricamente cada una de las decisiones y comentarios emitidos por el participante que actuó. Así se establece un puente entre la teoría y la práctica a efecto de la dramatización realizada.

Temas a desarrollar:

- Comunicar.
- Ten confianza en ti mismo.
- Saber iniciar un diálogo.
- Saber mantener una conversación.

B. Estrategia para desarrollar habilidades sociales en la dimensión conflictos.

Objetivo general: Valorar el desarrollo de habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo, mediante la utilización de la estrategia: “Júntate, piensa y comparte”.

Estrategia: Desarrollando habilidades sociales con: júntate, piensa y comparte

Definición: Esta estrategia colaborativa de aprendizaje es útil para que, en primer lugar, los participantes aprendan a organizarse entre ellos y, en segundo lugar, para ordenar los tópicos que serán discutidos en clase.

Desarrollo:

- 1) Tener en consideración que antes de introducir y explicar a los participantes la estrategia, es de vital importancia decidir el texto que se utilizará. Se puede seleccionar alguno que los asistentes hayan estado leyendo o comenzar uno nuevo.
- 2) Se describe la estrategia y su propósito, entregándoles a los participantes una guía de discusión y dónde tomará lugar (en este caso, en la sala de clases). Luego, se les explica lo que harán. Las tareas consisten en:
 - a) Pensar individualmente en un tópico o respuesta a la pregunta realizada. b) Juntarse con un compañero y discutir el tópico o la pregunta.
 - c) Compartir las ideas con el resto de la clase.
- 3) En la fase Pensar, el docente hace una pregunta de nivel de pensamiento superior (respecto al texto o tópico que será discutido) a un integrante de la clase. Los participantes

piensan sobre lo que saben o podrían saber del tema por un tiempo determinado (duración de la actividad: 1-3 minutos).

4) En la fase Pares, cada participante debe trabajar con un compañero (el docente puede asignar parejas o permitir a los asistentes escoger con quien trabajar). Se comparten las ideas y se formulan las preguntas con respecto al tópico trabajado (duración de la actividad: 2-5 minutos).

5) En la fase Compartir, una vez que los participantes han socializado sus pensamientos y han discutido sobre los mismos, el docente expande ese “compartir” hacia toda la clase. El objetivo de esta actividad es reflexionar.

6) Se escogen uno o varios participantes de la clase, para modelar el procedimiento y asegurarse de que los alumnos comprendieron cómo utilizar la estrategia.

7) Una vez que los participantes demuestran un entendimiento global de lo que se espera que comprendan de la estrategia, el docente monitorea y apoya las fases Pares y Compartir.

De esta manera, los participantes comprenden refuerzan y se apropian de sus conocimientos previos para relacionarlos con los que adquirirán a través de la lectura de un texto determinado. Esto permite el desarrollo y fomento del desarrollo de habilidades sociales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo, mediante la utilización de la estrategia júntate, piensa y comparte.

Actividad: De forma individual, los participantes redactan una lista de conceptos clave relacionados con los hábitos alimenticios de la población joven. Cabe destacar que la actividad es complementada por las instrucciones dadas por el docente, en cuanto al número de conceptos clave y la importancia de los mismos

Descripción: El docente pide a los participantes que trabajen en parejas o en grupos de tres participantes. Una vez agrupados, reflexionan en torno a sus respuestas y las comparten con sus compañeros. Después de ello, el investigador amplía la reflexión.

Temas a desarrollar:

- Capacidad para pedir disculpas

- Sugerir y dar instrucciones
- El autocontrol
- La resolución de conflictos

C.- Estrategias para desarrollar habilidades sociales en la dimensión empatía

Objetivo:

Objetivo general: Valorar el desarrollo de habilidades sociales para el logro de la dimensión empatía en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo, mediante la utilización de la estrategia lluvia de ideas.

Estrategia: Desarrollando habilidades sociales con lluvia de ideas (Brainstorming).

Definición: Esta estrategia tiene por objetivo la generación de ideas originales de manera grupal, en un ambiente distendido y propicio para ello.

tiene tres aspectos principales:

- crear y/u originar ideas nuevas,
- promover la creatividad de los participantes y
- motivar la generación de ideas

Desarrollo.

1) Discusión y no pelea. El objetivo principal de este paso es destacar el hecho de que no existen equipos ganadores o perdedores, pues todas las ideas y/o conceptos clave propuestos son considerados importantes. En este caso, el facilitador es el encargado de monitorear y fomentar una discusión grupal democrática y equitativa.

2) Generación/creación de respuestas. Lo fundamental en este paso es la cantidad de respuestas generadas por los participantes.

3) Factor tiempo. Es crucial controlar el tiempo que se destinará al desarrollo de la estrategia, por lo tanto, se debe delimitar previamente el tiempo que se ocupará en ello (lo que depende de la naturaleza de la temática a tratar).

4) Rol del facilitador. apunta a guiar y facilitar el desarrollo de la discusión que se produzca. Existen diversos tipos de lluvia de ideas, los que corresponden a:

a) Lluvia de ideas simple

b) Lluvia de ideas grupal

c) Lluvia de ideas en pares

d) El método “torta”: Se dibuja un círculo y se escribe el tema en el centro; luego, el docente lo divide en 4 o 6 partes para representar los subtópicos. Se hace entrega de las reglas de trabajo a los participantes y crean ideas para cada subtópico, registrándolas por escrito. Al finalizar la actividad, los participantes y el docente pueden visualizar el diagrama, que representa en su totalidad todas las ideas relacionadas con la temática central

e) El método “tarjeta”: Se solicita a los asistentes que escriban sus ideas en forma de lista en tarjetas y que las entreguen al compañero que se encuentra a su derecha, quien lee la idea registrada y agrega una de su propia creación. Una vez que las tarjetas han pasado por todos los participantes, el facilitador las recolecta y lee las ideas junto con la clase.

Actividad: El facilitador entrega las instrucciones para el desarrollo de la lluvia de ideas relacionado con el tema “la evolución del hombre”, explica la modalidad de trabajo (grupal) y solicita que cada uno de los grupos nombre a un representante para que exponga las ideas principales frente a la clase, al finalizar la actividad.

Descripción: Los participantes conforman grupos de 4 y/o 5 asistentes para llevar a cabo la lluvia de ideas.

Temas a desarrollar:

- Entender los sentimientos de los demás.
- Capacidad de expresar sentimientos y emociones.
- La empatía.
- Trata de ver la perspectiva de cada persona, y continúa siendo objetivo.

D.- Estrategias para desarrollar habilidades sociales en la dimensión resolución de problemas

Objetivo:

Objetivo general: Valorar el desarrollo de habilidades sociales para el logro de la dimensión resolución de problemas en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo, mediante la utilización de la estrategia cuadro sinóptico.

Estrategia: Desarrollando habilidades sociales con el cuadro sinóptico

Definición: Los cuadros sinópticos son representaciones gráficas de la información y de la relación existente entre los elementos que la componen.

Descripción: Las etapas a seguir para la elaboración de un cuadro sinóptico son las siguientes:

- 1) Identificación de la idea central. Todo cuadro sinóptico debe originarse a partir de una idea, la que se puede expresar como un concepto o frase, dependiendo del contenido que se aborde.
- 2) Selección de las ideas principales. Las ideas principales son aquellas que se desprenden directamente de la idea central.
- 3) Selección de ideas complementarias. Estas se desprenden de las ideas principales y tienen como objetivo aportar información no proporcionada en el nivel anterior.
- 4) Entrega de detalles. En este nivel se entrega información específica de las ideas complementarias, dándose por concluido el cuadro sinóptico.

El cuadro sinóptico es una estrategia didáctica que permite sintetizar la información, los conceptos y las relaciones que se generan entre estos, facilitando la integración de los aspectos relevantes de un tema.

Actividad: Elaborar un cuadro sinóptico para clasificar y jerarquizar el tema tratado.

Descripción: Una vez revisados los contenidos de la clase, el facilitador solicita a los participantes que elaboren un cuadro sinóptico con los componentes estudiados durante la sesión.

Temas a desarrollar:

- Capacidad para evitarle problemas a otras personas.
- Capacidad para tolerar.
- resolución de conflictos.
- Controla tus emociones.

E.- Estrategias para desarrollar habilidades sociales en la dimensión tensión o estrés y toma de decisiones

Objetivo: Valorar el desarrollo de habilidades sociales para el logro de las dimensiones tensión o estrés y toma de decisiones que en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca- Chiclayo, mediante la utilización de la estrategia organizadores gráficos.

Estrategia: Desarrollando habilidades sociales con organizadores gráficos

Definición: los organizadores gráficos son representaciones visuales que rescatan y grafican aquellos aspectos relevantes de un concepto, contenido o idea relacionada con una temática específica. Este tipo de organizadores facilitan la presentación de la información, flexibilizando los procesos de aprendizaje y permitiendo que los esquemas mentales de los estudiantes se organicen de mejor forma.

Los pasos para elaborar organizadores gráficos con los estudiantes son los que se enumeran a continuación

- 1) Determinar el objetivo o la habilidad que se pretende alcanzar mediante la confección del organizador gráfico (describir, jerarquizar, comparar, etc.).
 - 2) Seleccionar el tipo de organizador gráfico que se adecúe al objetivo.
 - 3) Hacer entrega de la plantilla a los estudiantes o solicitarles que la elaboren.
 - 4) Completar el organizador gráfico.
 - 5) Revisar los organizadores gráficos y retroalimentar el trabajo de los participantes.
- Existe una gran variedad de organizadores gráficos, se elige uno de ellos.

Actividad: Elaborar un organizador gráfico.

Descripción: El facilitador da a conocer las instrucciones y comenta que el organizador gráfico seleccionado para realizar la actividad será el diagrama causa-efecto (Ishikawa); luego, divide ¿en grupos para asignar a cada uno de ellos un país. Los participantes realizan una investigación sobre uno de los temas propuestos y las principales causas de ello con el objetivo de elaborar el diagrama en una cartulina para exponerlo al resto del curso

Aspectos a tener en cuenta en la propuesta didáctica de estrategias para el desarrollo de habilidades sociales:

1. Presentación
 2. Confirmación de grupos
 3. Contenidos
 4. Normas
 5. Dinámicas para ir conociéndose
 6. Ejercicios de calentamiento y desinhibición
- Se efectuarán diversas dinámicas de Relajación.

7. Juego de psicoteatro con emociones.

Se pondrán en práctica dinámicas variadas

8. Aplicación de diversas dinámicas:

- “Lazarillos”
- “Caras extrañas”
- “El volumen del altavoz”
- “El fantasma”

9. Dibujo terapéutico.

- Dibujo “cómo siento mis emociones y sentimientos”
- Dibujo “líneas emotivas”
- Dibujo “cómo me ven los demás”

10. La metodología participativa

11. se siguió una secuencia en cada sesión:

- 1) actividad de inicio
- 2) desarrollo de contenidos, modelación, reflexión
- 3) compromiso por asumir
- 4) construcción del nuevo conocimiento y
- 5) evaluación.

Temas a desarrollar:

- Capacidad para confrontar mensajes contradictorios.
- Capacidad para responder a quejas y reclamos.
- El estrés.
- El autocontrol.
- La inteligencia emocional.
- Los sentimientos.
- Las emociones.
- La tensión.
- Sobrecarga de estrés.

En estos talleres se considerará de la Teoría de Albert Bandura a los procesos de mediación, la Conducta aprendida, el aprendizaje por observación, y de la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman las “dos mentes”, (Racional- Emocional) y el aprendizaje controlando emociones.

CONCLUSIONES

1.-El diagnóstico efectuado a los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca, mediante encuestas permitió diagnosticar las deficiencias en el desarrollo de habilidades sociales, lo cual se evidenció en: limitada comunicación, dificultades para saber mantener una conversación, incapacidad para pedir disculpas, poca sensibilidad para entender los sentimientos de los demás, dificultades para resolver problemas, intolerancia, falta de control de la tensión o estrés, limitación para responder a quejas o reclamaciones, entre otras.

2.-La teoría del aprendizaje social de Albert Bandura y la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman permitió fundamentar la propuesta didáctica de estrategias para el desarrollo de habilidades sociales en base a los procesos de mediación, la Conducta aprendida, el aprendizaje por observación, las “dos mentes”, (Racional-Emocional) y el aprendizaje controlando emociones.

3.-La propuesta didáctica de estrategias para el desarrollo de habilidades sociales basado en la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura y la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman permitirá mejorar el desarrollo de habilidades sociales de los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca en las dimensiones comunicación, conflictos, empatía, resolución de problemas y tensión o estrés.

RECOMENDACIONES

1.-Aplicar la propuesta didáctica de estrategias para el desarrollo de habilidades sociales basado en la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura y la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman en los trabajadores administrativos de la universidades nacionales y privadas de la región para brindar un trato adecuado y un servicio eficiente a los usuarios.

2.-Que los directivos y autoridades propicien la participación e involucramiento de los trabajadores administrativos en la programación de propuestas didácticas de estrategias para el desarrollo de habilidades sociales.

3.-Conscientizar a los padres de familia para que fomenten en el hogar el desarrollo de habilidades sociales en las dimensiones de comunicación, conflicto, empatía, resolución de problemas y tensión o estrés, en un ambiente saludable que exprese actitudes de empatía y asertividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bandura, Albert (María Zaplana, trad.) (1987). Pensamiento y acción: Fundamentos sociales. Barcelona, Spain: Martínez Roca. ISBN 8427011628.
- Bandura, A. (1987). Pensamiento y acción. Mr. Ediciones.
- Bandura, A. (1987). Teoría del aprendizaje social. España: Editorial Espasa Universitaria.
- Bandura, A. y Walters, R. (1974). Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad. Editorial Alianza.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. México D.F. Editorial Trillas. 1987. México.
- Bruner, J. S. (1960): El proceso de la educación. Méjico: UTEHA.
- Bruner, J. S. (1988) Desarrollo cognitivo y educación (Compilación de Jesús Palacios). Madrid: Morata.
- Bruner, J. S. et al. (1962): El proceso mental en el aprendizaje. Madrid: Narcea, 2001.
- Bruner, J. S. (2004). Realidad mental y mundos posibles: Los actos de la imaginación que dan sentido a la experiencia. Barcelona: Gedisa.
- Bruner, J. S. (1990). El habla del niño. Aprendiendo a usar el lenguaje. Barcelona: Paidós.
- Bruner, J. S. (2002). Acción, pensamiento y lenguaje (Compilación de José Luis Linaza). Madrid: Alianza Editorial.
- Caballo, Vicente. (2005). Manual de Evaluación y Entrenamiento de habilidades sociales.
- Calero, Mavilo (2002) “Gestión Educativa” Arequipa – Perú.
- Díaz, F. y Hernández, G. (2010). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista. México: McGraw-Hill.
- Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (1998). Working with emotional intelligence. New York: Bantam Books.
- Skinner, B. F. (1979a). Ciencia y Conducta Humana. Barcelona: Fontanella.
- Skinner, B. F. (1979b). Contingencias de Reforzamiento. México: Trillas.
- Skinner, B. F. (1979c). La Conducta de los Organismos. Barcelona: Fontanella.

Toro, F. Distinciones y relaciones entre clima, motivación, satisfacción y cultura organizacional. Revista interamericana de psicología organizacional. Medellín Editorial Cincel.1998. Colombia. Vol II.

LINKOGRAFÍA

- Alcántara, M. (2017). Nivel de habilidades sociales en estudiantes de la academia pre universitaria APPU del distrito el Agustino, 2017. Universidad Nacional Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1673>
- Bandura. En Biografías y Vidas. La enciclopedia biográfica en línea. Barcelona (España). Recuperado de <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/b/bandura.htm> el 21 de mayo de 2021.
- Briones, Y. (2017). Habilidades sociales según el género en estudiantes del nivel secundario del Colegio Adventista Puno, 2017. Universidad Peruana Unión. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/702/Yesenia_Tesis_ba-chiller_2017.pdf?sequence=1&
- Ruiza, M., Fernández, T. y Tamaro, E. (2004). Biografía de B. F. Skinner. En Biografías y Vidas. La enciclopedia biográfica en línea. Barcelona (España). Recuperado de <https://www.biografiasyvidas.com/biografia/s/skinner.htm> el 7 de junio de 2021.
- Rodríguez Puerta, Alejandro. (26 de May de 2020). Albert Bandura: biografía y teoría del aprendizaje social. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/albert-bandura/>
- Sánchez Martínez - Pais, Felicidad. (26 de March de 2020). B.F. Skinner: Teoría del Conductismo y Condicionamiento Operante. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/skinner-teoria-conductismo/>.

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta para conocer las habilidades sociales expresadas en a los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca.

Estimado Trabajador Administrativo:

Gracias por participar en esta encuesta anónima.

El propósito de esta encuesta es conocer el desarrollo de habilidades sociales en los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca, con la finalidad de proponer una propuesta didáctica de estrategias.

Instrucciones: Marque con una x la respuesta correcta

CUESTIONARIO

Nº	ITEMS	si	no
1	¿Sabe usted iniciar un diálogo con el usuario?		
2	¿Sabe usted mantener una conversación, dando tiempo al usuario?		
3	¿Considera usted que tiene capacidad para pedir disculpas?		
4	¿Sugiere y da instrucciones a los usuarios, respecto a lo solicitado?		
5	Considera usted que entiende los sentimientos de los demás?		
6	Considera usted que tiene capacidad de expresar sentimientos y emociones?		
7	¿Tiene usted capacidad para evitarle problemas a otras personas?		
8	¿Tiene usted capacidad para tolerar?		
9	¿Tiene usted capacidad para confrontar mensajes contradictorios?		
10	¿Tiene usted capacidad para responder a quejas o reclamaciones?		
Nº	ITEM	M.P.V	F
11	¿Con qué frecuencia, considera usted que expresa con empatía habilidades sociales a sus usuarios?		
12	¿Con qué frecuencia, considera usted que expresa con asertividad habilidades sociales a sus usuarios?		

MPV: Muy pocas veces

F : Frecuentemente

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2

TEXTO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL:

A. HAY "2 MENTES" UNA RACIONAL Y UNA EMOCIONAL

B. ¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL?

C. PODEMOS DESARROLLAR NUESTRA INTELIGENCIA EMOCIONAL

<https://thetowerofscience.com/espanol/resumen-de-inteligencia-emocional-por-daniel-goleman-2020/>

Anexo 3

Matriz de estructura de la sesión

ACTIVIDADES	ESTRATEGIA ESPECÍFICA	MATERIALES Y HERRAMIENTAS VIRTUALES	TIEMPO	INDICADORES
ACTIVIDAD DE INICIO.	<ul style="list-style-type: none"> • Saludo y bienvenida a los asistentes. • Registro de asistencias. • Se presenta el objetivo del taller • Motivación • .Se precisa el tema. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia 	15 m.	
DESARROLLO DE CONTENIDOS, MODELACIÓN Y REFLEXIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> • Se interactúa en base al tema. • Se recoige los saberes previos. • Se comenta • Se explica y usa la estrategia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjetas Plumones. • Masking tape • Herramientas virtuales. 	15 m.	<ul style="list-style-type: none"> • Participan aportando saberes previos • Predisponibilidad Para el trabajo
CONSTRUCCIÓN DEL NUEVO CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • El asistente presenta el desarrollo de la actividad, según el tema y estrategia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sintetizan el contenido 	20 m.	<ul style="list-style-type: none"> • Leen lo organizado. • Actitud asertiva. • Actitud de empatía.

COMPROMISO Y CONSENSO DEL MODELO	<ul style="list-style-type: none"> • El asistente debe consensuar sus compromisos para mejorar sus habilidades sociales. • Los asistentes y grupos voluntarios exponen el producto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papelotes • Cartulinas • plumones 	10 m.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboran compromisos. • Manifiestan habilidades sociales.
EVALÚAN LA JORNADA	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboran conclusiones y compromisos. • Desarrollan una ficha de evaluación del día. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de evaluación 	p.	<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa su aprendizaje y participación.

Anexo 4

Aspectos a tener en cuenta en la propuesta didáctica de estrategias para el desarrollo de habilidades sociales

1. Presentación
2. Confirmación de grupos
3. Contenidos
4. Normas
5. Dinámicas para ir conociéndose
6. Ejercicios de calentamiento y desinhibición

Se llevarán a cabo diversas dinámicas para que pierdan el miedo al otro, desarrollen la confianza en el otro y se desinhiban.

7. Relajación.
8. Juego de psicoteatro con emociones.
9. Aplicación de diversas dinámicas:

- “Lazarillos”

Ayuda a desarrollar la confianza en el otro y en uno mismo.

- “Caras extrañas”

Sirve para identificar y expresar emociones.

- “El volumen del altavoz”

Ayudará a que tomen conciencia de su propia voz.

- “El fantasma”

Aumenta la conciencia emocional.

10. Dibujo terapéutico.
11. La metodología se siguió una secuencia en cada sesión: 1) actividad de inicio 2) desarrollo de contenidos, modelación, reflexión, 3) compromiso por asumir y 4) construcción del nuevo conocimiento 5) evaluación

Anexo 5



Dinámicas y estrategias para el desarrollo de habilidades sociales que desarrollarán los trabajadores administrativos de la universidad privada Juan Mejía Baca.

Anexo 6

Planificación del taller

- Definir los objetivos para el taller
- Determinar la estrategia didáctica y diseñar las actividades y estrategias apropiadas
- Presentar a los participantes entre sí
- Contar los objetivos de la sesión
- Crear un ambiente relajado para aprender
- Fomentar la participación activa y permitir la resolución de problemas
- Otros, según tema y requerimiento

Anexo 7.

Recibo digital Turnitin



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: Gilmer Muguerza Quijano
Título del ejercicio: TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
Título de la entrega: Propuesta Didáctica para mejorar el desarrollo de habilidad...
Nombre del archivo: TESIS_MUGUERZA_COPIA.docx
Tamaño del archivo: 255.61K
Total páginas: 56
Total de palabras: 8,894
Total de caracteres: 52,232
Fecha de entrega: 07-jun-2021 09:55p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1602573935



Anexo 8

Reporte turnitin de similitud

Propuesta Didáctica para mejorar el desarrollo de habilidades sociales

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

2

psicologiaymente.com

Fuente de Internet

2%

3

es.slideshare.net

Fuente de Internet

2%

4

www.psicologia-online.com

Fuente de Internet

2%

5

www.agendamenuda.es

Fuente de Internet

1%

6

thetowerofscience.com

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Estatal de Milagro

Trabajo del estudiante

1%

8

Submitted to Universidad Católica San Pablo

Trabajo del estudiante

1%

9

docplayer.es

Fuente de Internet

		1 %
10	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1 %
13	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1 %
14	observatorio.tec.mx Fuente de Internet	1 %
15	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

ASESORA



Miriam Francisca Valladolid Montenegro.

DNI N° 16700997

ORCID 0000-0002-9749-5737