



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y
GESTIÓN PÚBLICA**

Habilidades sociales en docentes y directivos de una institución
educativa de San Juan de Miraflores

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN
PÚBLICA**

AUTORA:

Perez Blas, Julia Carmen Rosa (orcid.org/0000-0002-1605-2476)

ASESORA:

Dra. Reyes Pastor, Graciela Esther (orcid.org/0000-0002-8206-1717)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Didáctica y Evaluación de los Aprendizajes

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

TRUJILLO – PERÚ

2024

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a mi abuelito Pedro, por todo el amor que me dio como un verdadero padre, a mis hijos, esposo, y a mi mamá, por ser ellos mi impulso para seguir creciendo profesionalmente y poder lograr mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la fuerza necesaria para seguir adelante, a la Universidad y sobre todo a mis maestros(as) por haber sido grandes forjadores de conocimiento para mi formación profesional, gracias por su gran labor y por querer que culminemos nuestros objetivos favorablemente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

**PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y
GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES PASTOR GRACIELA ESTHER, docente de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Trabajo Académico II titulado: "Habilidades Sociales en Docentes y Directivos de una Institución Educativa de San Juan de Miraflores", cuyo autor es PEREZ BLAS JULIA CARMEN ROSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo Académico II cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 30 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES PASTOR GRACIELA ESTHER DNI: 42827050 ORCID: 0000-0002-8206-1717	Firmado electrónicamente por: GREYESPA el 09-07- 2024 16:24:18

Código documento Trilce: TRI - 0782800



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PEREZ BLAS JULIA CARMEN ROSA estudiante de la FACULTAD DE HUMANIDADES del programa de SEGUNDA ESPECIALIDAD EN POLÍTICAS EDUCATIVAS Y GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan el Trabajo Académico II titulado: "Habilidades Sociales en Docentes y Directivos de una Institución Educativa de San Juan de Miraflores", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo Académico II:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado, ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JULIA CARMEN ROSA PEREZ BLAS DNI: 43316812 ORCID: 0000-0002-1605-2476	Firmado electrónicamente por: CPEREZBL86 el 30-06- 2024 22:46:41

Código documento Trilce: TRI - 0782803

ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	
ÍNDICE	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODO	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	30

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo identificar el nivel de las habilidades sociales que poseen los docentes y directivos de una institución educativa pública de San Juan de Miraflores. El estudio es de tipo básico, de enfoque cuantitativo y el diseño es no experimental descriptivo. La población estuvo conformada por 89 docentes y directivos; la muestra fue 30 docentes y directivos, seleccionados mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, para recoger la información se utilizó el cuestionario de Habilidades Sociales. Como resultado se obtuvo que el 93% está en un nivel medio, sin embargo, el 7% se encuentra en nivel alto. Encontrándose en un gran porcentaje en nivel medio, sin embargo, en el análisis según las dimensiones se obtuvo que el 57% reflejan un nivel bajo de la dimensión comunicación. La conclusión es el nivel de habilidades sociales que poseen los docentes y directivos del nivel primaria y secundaria de una institución educativa pública de San Juan de Miraflores, están en un nivel medio con un porcentaje de 93 %, concluyendo que los participantes de esta investigación poseen las habilidades sociales necesarias para lograr sus propósitos referentes a los comportamientos óptimos para alcanzar el éxito en su vida cotidiana.

Palabras clave: *Habilidades sociales, asertividad, empatía, comunicación.*

ABSTRACT

The objective of this study was to identify the level of social skills possessed by teachers and managers of a public educational institution in San Juan de Miraflores. The study is basic, with a quantitative approach and the design is non-experimental and descriptive. The population was made up of 89 teachers and directors; The sample was 30 teachers and directors, selected through non-probabilistic convenience sampling. The Social Skills questionnaire was used to collect the information. As a result, it was found that 93% are at a medium level, however, 7% are at a high level. Finding a large percentage at a medium level, however, in the analysis according to the dimensions, it was obtained that 57% reflect a low level of the communication dimension. The conclusion is the level of social skills that teachers and managers at the primary and secondary level of a public educational institution in San Juan de Miraflores have, are at a medium level with a percentage of 93%, concluding that the participants of this research have the social skills necessary to achieve your goals regarding optimal behaviors to achieve success in your daily life.

Keywords: *Social skills, assertiveness, empathy, communication.*

I. INTRODUCCIÓN

Las habilidades sociales pueden desarrollarse a lo largo del tiempo a través de la práctica, la retroalimentación y la observación. Son esenciales en la vida tanto personal, como también profesional, ya que influyen en la manera en que nos vinculamos con los demás, resolvemos situaciones problemáticas y colaboramos en diversos contextos sociales. Mejorar estas habilidades puede alcanzar un impacto considerable en la calidad de tus relaciones y en tu éxito en la vida.

Las habilidades sociales son universales y se dan de manera similar a nivel internacional, aunque pueden manifestarse de diferentes maneras según la cultura y el contexto social. Los estudios sobre habilidades sociales en la sociedad son una parte importante de la psicología, la sociología y otros campos relacionados; en cuanto a la educación en habilidades sociales, hay estudios en distintas partes del mundo para evaluar la eficacia de programas de educación en habilidades sociales en entornos escolares. Estos programas buscan mejorar la resolución de conflictos, la empatía y la comunicación entre los estudiantes.

En investigaciones internacionales se han examinado cómo las habilidades sociales en el lugar de trabajo impactan en el éxito laboral, la productividad y la satisfacción en el trabajo. Esto incluye estudios sobre liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva y gestión de conflictos en el ámbito laboral. Estos estudios han investigado cómo dichas habilidades sociales se relacionan con la salud mental. Por ejemplo, la falta de habilidades sociales puede estar vinculada a la ansiedad social y la depresión.

Goleman (1995), en su obra *Emotional Intelligence*, incluye las habilidades sociales como parte de la inteligencia emocional, destacando la importancia de la empatía, la comunicación efectiva y la capacidad para resolver conflictos en las relaciones interpersonales.

Según Cedeña et al. (2022), menciona que, en el Modelo Europeo de gestión de la calidad educativa de la EFQM, uno de los criterios se refiere a la convivencia en la escuela, siendo de vital importancia las habilidades sociales y el clima escolar en el aula. Por tanto, según este modelo, la convivencia dentro de las escuelas es

una guía de la calidad de la educación tanto a nivel escolar como a nivel de evaluación del sistema educativo de la Unión Europea.

MINEDU (2020) dice: que las habilidades socioemocionales son esenciales para gestionar los estados emocionales, crear vínculos positivos y desarrollan la capacidad de adaptarse a las circunstancias; de igual manera dan herramientas esenciales para desarrollar la resiliencia y la gestión eficaz del comportamiento, las cuales pueden desarrollarse horizontalmente en diferentes espacios educativos y áreas curriculares.

A nivel nacional, existen desafíos específicos que afectan la vida cotidiana y la dinámica social de las personas, uno de ellos es la falta de educación en habilidades sociales: en el Perú, como en muchos otros lugares, la educación formal se enfoca principalmente en los aspectos académicos y técnicos, desestimando el desarrollo de habilidades sociales.

A nivel local, esto es particularmente evidente en lugares como la Institución de Educación Pública del distrito de San Juan Miraflores, constituida por el nivel primaria y secundaria, observando una inapropiada práctica de las habilidades sociales entre los docentes y directivos, causadas por falta de formación en habilidades sociales, estrés, presión laboral, problemas de comunicación, conflictos no resueltos, falta de liderazgo positivo, desgaste profesional, falta de conocimiento sobre la importancia de las habilidades sociales. La conducta humana está regulada por la interacción de tres componentes independientes, pero estrechamente relacionados (Monjas, 2021)

Todos lo mencionado tiene una serie de efectos negativos en el ambiente de trabajo, en la calidad de la educación que se dispone y en el bienestar de todos los involucrados, reflejando un ambiente laboral tóxico, disminución en la colaboración, desgaste profesional, un impacto en la calidad educativa, como también en el clima escolar, una disminución de la motivación y producir efectos en la salud mental. Por ello, un comportamiento asertivo significa expresar sus necesidades, sentimientos, opiniones y derechos de forma directa y cortés sin castigar ni amenazar a otros ni vulnerar sus derechos. (Mamani, 2021).

De acuerdo con las afirmaciones anteriores, se tomó en consideración el problema de investigación. Siendo la pregunta general planteada: ¿Cuál es el nivel de las habilidades sociales que poseen los docentes y directivos de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, 2024? y como preguntas específicas: ¿Cuál es el nivel de la asertividad, empatía y comunicación que poseen los docentes y directivos de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, 2024?.

Con respecto a los objetivos de investigación, se presentó como objetivo general: identificar el nivel de las habilidades sociales que poseen los docentes y directivos de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, 2024. Además, señaló como objetivos específicos: identificar el nivel de la asertividad, empatía y comunicación que poseen los docentes y directivos de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, 2024.

La pesquisa abordada se justificó bajo diversas perspectivas. Primero, se detalló la importancia desde la postura teórica, la cual se direccionó a una investigación de las habilidades sociales como variable primordial del estudio. Teniendo como autores a Monja (2021), además se tuvo en cuenta teorías como la teoría de la Inteligencia Social de Thorndike (1929), la teoría Socio-Histórica de Vigotsky (1978) y la teoría de la inteligencia social de Goleman y la teoría del Aprendizaje social de Skinner (Cortez et al., 2021). Es importante mencionar que este estudio radicó tanto de las teorías relacionadas, así como de los estudios ejecutados con este tema (Ñaupas et al., 2018).

En lo que se respecta a la postura práctica, la importancia del estudio radica en la interpretación basada en una realidad problemática identificada, que ha beneficiado a la población afectada, pero también a los docentes y a todos aquellos que de alguna manera están relacionados con el problema. Esta situación también es común en muchas otras instituciones educativas de la ciudad y del país. (Hernández-Sampieri. & Mendoza, 2018).

Por último, metodológicamente, se espera que este estudio actúe como una herramienta particularmente relevante para identificar niveles estructurales seleccionados, proporcionando así una base sólida para el progreso científico y una

referencia para otros estudios. Investigación que quiere profundizar en esta zona del conocimiento trascendental (Ñaupas et al., 2018). Asimismo, se evaluó la variable habilidades sociales mediante un cuestionario, para recolectar información relevante, en términos de criterios básicos de confiabilidad se obtuvo una relevancia, claridad, coherencia y pertinencia.

El tema principal del estudio es el nivel de las habilidades sociales de los docentes y directivos de primaria y secundaria de una I.E. pública. La investigación se contextualiza en la línea de investigación general “Educación y Calidad Educativa”, con la finalidad de identificar cómo se practican las habilidades sociales en los actores antes mencionados. Por ello, se estableció como objeto de análisis a los docentes y directivos de la I.E. pública.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a la indagación de antecedentes, cabe señalar que se efectuó una búsqueda completamente en diferentes buscadores como: Scielo, Redalyc, Scopus, dando como resultado cuatro investigaciones internacionales y tres nacionales que fueron consistentes con el método y especificaciones del tema. A continuación, se indica los resultados de la indagación internacionalmente:

Con respecto a las investigaciones internacionales, en Ecuador se obtuvo el artículo de Cedeño et al. (2022), sobre Habilidades Socioemocionales, cuyo propósito fue revisar la correspondencia de las habilidades sociales y las relaciones interpersonales que se dan en el contexto escolar. En la investigación se efectuó bajo un enfoque cualitativo con técnicas tales como: el analítico y el histórico lógico. Los resultados mostraron que la influencia del sistema educativo es crucial, a pesar de los esfuerzos, incluido el del gobierno ecuatoriano, un índice que refleje el control emocional y el uso de la inteligencia emocional avanzada para controlar los sentimientos personales todavía no es posible ni siquiera en las instituciones educativas.

Teniendo en cuenta el estudio antes mencionado, pude ver que la principal razón por la que las habilidades socioemocionales no siempre se enseñan o practican en el entorno escolar es que los mejores esfuerzos en el aula se centran en lo cognitivo, dejando poco espacio para el proceso de educación emocional.

En Ecuador, Acosta et al. (2020) en su artículo titulado “Habilidades Sociales y su Impacto en la Educación del Individuo”, cuyo propósito fue analizar las primordiales áreas de convivencia y las dimensiones administrativas y pedagógicas que se consideran para favorecer la calidad educativa. En la investigación se aplicó un enfoque cualitativo, estudio de casos, donde se presentaron los resultados conseguidos de entrevistas con padres, profesores y directores de instituciones educativas, indicando la importancia de la política pública educativa encaminada a lograr habilidades sociales en los ambientes educativos, en los ámbitos de comunicación, interacción y convivencia.

Este artículo es importante para este estudio ya que se consideran dimensiones como la asertividad, la comunicación y la empatía, tales representan un papel significativo en las habilidades sociales.

En Chile, según Tapia et al. (2017) en su artículo “Habilidades sociales relevantes”, cuyo propósito fue indagar la concepción del constructo Habilidades Sociales, siendo de diseño descriptivo, con una muestra de 237 profesores y estudiantes universitarios. Se empleó la técnica de redes semánticas naturales. Donde se obtuvo como resultado, las habilidades sociales empáticas- solidarias y las de comunicación son las más importantes en los sujetos. Este estudio sirvió para que los docentes del sistema educativo reflexionen y cuenten con habilidades sociales y las pongan en práctica en las aulas, de tal forma que ayude en mejorar su trabajo y consolidar la formación integral de los estudiantes.

Con respecto a la investigación antes vista, coincide con las dimensiones propuestas en mi investigación que son la comunicación y la asertividad, donde concluye que ambos contenidos representan una gran relevancia en nuestra formación integral.

En Ecuador, según Aldaz et al. (2023) en su artículo científico titulado “Habilidades sociales y liderazgo educativo de directores de instituciones públicas: revisión de literatura de los últimos 5 años”; donde su propósito fue examinar las habilidades sociales y de liderazgo educativo del personal directivo de organizaciones públicas. Para ello, se empleó un método de revisión de la literatura, utilizando técnicas de investigación bibliométrica. Este método permite identificar una muestra total de 20 referencias bibliográficas, seleccionadas de 18 repositorios en 7 países de todo el mundo. Obteniendo como consecuencia que hay una correspondencia muy fuerte entre las habilidades sociales y el liderazgo educativo del equipo directivo de una institución, lo que produce disfrutar de ser aceptados e invitados a trabajar juntos, porque es un liderazgo positivo que deben emplear. De ello se concluyó

que es necesario seguir desarrollando esta dirección investigativa para motivar contenidos en el programa de investigación de la carrera docente en las universidades, además dar persistencia a las investigaciones científicas consideradas en las variables estudiadas.

En las investigaciones nacionales, tenemos a Pachacama (2019), en su tesis de maestría sobre la relación de las habilidades sociales básicas y el desempeño docente de la I.E.P. en Arequipa, tuvo como finalidad hallar la correspondencia que hay en las habilidades sociales y el desempeño docente de una I.E. Teniendo como conceptos “habilidades sociales básicas”, dentro de ellas enfatizando la asertividad, la comunicación empática. En la recopilación de los datos se empleó cuestionarios de habilidades sociales y de desempeño docente modificadas por la autora, la cual tuvo como efecto principal que existir una relación demarcada entre dichas variables.

Luego de analizar la tesis anterior, observando sus dimensiones, se vio por conveniente utilizar su instrumento como herramienta de recolección para esta investigación, ya que respondía a la dimensiones de nuestra problemática, la cual ayudó para contrastar los resultados obtenidos en ella con los obtenidos en esta investigación ya que dichas dimensiones como el asertividad, la comunicación y la empatía son factor primordial en nuestro desempeño docente, así como en nuestro desarrollo personal.

Rentería (2022), en su investigación de doctorado de las habilidades sociales en la convivencia escolar en docentes y estudiantes de una I.E. de Ferreñafe”, tuvo como objetivo elaborar una propuesta referido al clima escolar, así como la tutoría y normas de convivencia, para mejorar la convivencia escolar. Dicha investigación es de tipo básica, donde para la recolección de la información se usó un cuestionario ejecutado a estudiantes y docentes. De este procesamiento se obtuvo que la problemática de la convivencia escolar es relevante en diferentes aspectos como el clima escolar inapropiado, carencia de conocimiento y ejecución de normas de convivencia, así como la ejecución

fragmentada del reglamento interno. Teniendo como conclusión proponer un programa de habilidades sociales donde encuentren acciones y actividades elaboradas y escogidas para ejecutarlas los docentes y estudiantes para obtener un clima escolar favorable, además de prosperar en la convivencia escolar.

La investigación de Rentería aportará en esta indagación en el marco teórico ya que presenta teorías, y conceptos importantes, además de autores que coinciden con las ideas mencionadas, que ayudarán a poder esclarecer mejor sobre la variable de estudio en esta investigación.

En la investigación de Yapu (2021) en la UNJBG, tuvo como propósito conocer la manera en que se relacionan las habilidades sociales con el desempeño docente. Dicha pesquisa es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental, correlacional. Tuvo una muestra de 70 profesores, donde el instrumento que se empleó fue un cuestionario. Como resultado se obtuvo que más del 80% de los docentes muestran un alto nivel de habilidades sociales, además la dimensión más resaltante es la “Comunicación”; y más del 60% de los profesores muestran un elevado nivel de desempeño docente. De ello se concluyó que las habilidades sociales se vinculan de forma directa e importante con el desempeño docente.

En cuanto a las bases teóricas, está la Teoría de la Inteligencia Social de Thordinke. Según Thordinke (1920) la Inteligencia Social es la capacidad de manejar y comprender a las personas con el fundamento primordial en un sentido de ponerse en el lugar del otro, así como la habilidad primordial para vivir y sobrevivir en este mundo personalizado.

Thorndike veía la inteligencia como la capacidad de participar en diversas interacciones sociales adaptativas. Como actor de la perspectiva factorial, Thorndike (1920) planteó: la inteligencia se divide en tres dimensiones, las cuales son: la inteligencia abstracta, la inteligencia mecánica y la inteligencia

social. Dichas dimensiones a su vez evidencian la capacidad de comprender y gestionar ideas, objetos específicos y personas.

La Teoría Socio-Histórica de Vigotsky (1978) teoría del desarrollo humano que se focaliza en las interacciones culturales y sociales como decisivo clave del desarrollo cognitivo. Según dicha teoría de Vygotsky, nos dice que el desarrollo cognitivo y el aprendizaje se dan mediante la interacción cultural y social.

Vygotsky pensaba que el aprendizaje no significa que es un proceso individualizado, por el contrario, tiene importancia dentro de un contexto cultural y social. Los contextos culturales y sociales impactan en el comportamiento y pensamiento de los individuos y, por consecuencia, influyen en su desarrollo cognitivo.

La Teoría de la inteligencia social de Goleman, según Goleman (2008) dice: la inteligencia emocional es gestionar y reconocer nuestros propios sentimientos e interferir en las emociones de los otros. Es decir, trata de una serie de habilidades que se pueden mejorar y aprender, como la confianza en uno mismo, la empatía o la motivación.

Goleman afirma que la inteligencia emocional es uno de los grandes indicadores de éxito, determinante en las relaciones sociales, así como en el ámbito laboral, y una de las habilidades distintivas más importantes de los líderes. Goleman describe cinco elementos de la inteligencia emocional en su teoría: Autoconciencia de sus emociones y de sus consecuencias, la autodisciplina es el proceso de dirigir las propias emociones e impulsos, la motivación surge de la capacidad de emplear las emociones para alcanzar metas y perseverar en circunstancias desafiantes.

La Teoría del Aprendizaje social de Albert Bandura, se centra en la relación entre el alumno y el entorno como foco central de su estudio. Específicamente, entre el alumno y su entorno social. Por ello, los psicólogos conductuales han explicado la obtención de nuevas habilidades y conocimientos como un proceso paso a paso a través del refuerzo, mientras que Bandura pretendía expresar por qué los individuos que aprenden de otros pueden percibir su nivel de conocimientos dando 'saltos cualitativos significativos' sin tener que pasar por tantas pruebas. Bandura decía que cuando aprendemos, nos asociamos con algunos procesos de condicionamiento y reforzamiento positivo o negativo. Además, acepta que no podemos comprender nuestras acciones a menos que reconozcamos la influencia de factores externos como los conductistas.

La teoría del aprendizaje social requiere considerar el aspecto cognitivo, como señala Bandura. En lugar de ser un participante inactivo, el alumno es un participante activo que participa con expectativas y participa en el proceso de formación. Nuestra capacidad para anticipar resultados novedosos de nuestras acciones, que pueden ser correctas o incorrectas, nos hace menos dependientes del condicionamiento, especialmente en el contexto del aprendizaje interpersonal. Es posible que adoptemos nuevas acciones a medida que anticipamos una situación imprevista.

Longo (2020) menciona que Bandura en su teoría del aprendizaje social, indica que el proceso de aprendizaje social se divide en cuatro etapas principales: Atención: En la primera etapa se presta atención a las acciones e información de los demás. Puede incluir centrarse en modelos que demuestren habilidades o comportamientos particulares, o centrarse en la retroalimentación recibida de mentores o pares. Retención: La segunda etapa significa almacenar información y comportamiento observado en la memoria. Implica codificar información y guardarla en la memoria a largo plazo. Reproducción: La tercera etapa indica la capacidad de reproducir el comportamiento visto a través de la práctica o la imitación. Esta etapa implica aplicar la información y las habilidades adquiridas a escenarios nuevos o similares. Motivación: La etapa final implica la motivación para mostrar y aplicar los comportamientos y habilidades adquiridos.

En cuanto a los enfoques conceptuales de la variable Habilidades sociales, para Monjas (2020) las habilidades sociales son destrezas o conductas sociales específicas necesitadas para emplearlas competentemente en una labor de manera interpersonal. Simpson R. y Payne M. (1979) en su libro "Social Skills Training", Simpson y Payne dicen que facilitan las interacciones sociales exitosas, como iniciar conversaciones, mantener el contacto visual apropiado y mostrar empatía hacia los demás.

González (1999), citado por Flores et al. (2016), nos dice que las habilidades sociales favorecen nuestro establecimiento en situaciones interactivas. Además, describe la utilidad de un conjunto de comportamientos. Según Caballo (1986), las habilidades sociales son un grupo de expresiones producidas por el sujeto en situaciones interpersonales, donde se manifiestan sus deseos, sentimientos, opiniones, actitudes o derechos de una persona de una manera particular. Comportamiento adecuado a la situación, respeto por los demás y suele resolver al mismo tiempo el problema enseguida de la situación actual para reducir la posibilidad de problemas futuros.

Para Goldstein (1989) las habilidades sociales son consideradas habilidades básicas y de orden superior, utilizadas en diversas situaciones problemáticas de las relaciones interpersonales. Al mismo tiempo, Caballo (2007) plantea que son una serie de habilidades sociales dirigidas a mantener la comunicación interpersonal y expresar sentimientos, emociones, deseos y el derecho a resolver problemas existentes y futuros.

Por lo tanto, las habilidades sociales son una serie de comportamientos, posturas y competencias que permiten a los individuos interactuar efectivamente con los demás en diversos momentos sociales. Dichas habilidades son primordiales para establecer relaciones positivas, además de comunicarse de forma efectiva, así como resolver conflictos y trabajar en equipo.

Con respecto a las dimensiones de las habilidades sociales, en el caso de la asertividad es la capacidad de comunicación interpersonal, según Castanyer (1996), quien cree que está relacionada con el apego y el respeto por uno mismo, una persona con una alta autoestima y la capacidad de tener confianza es capaz de interactuar con los demás de forma saludable. para expresarse claramente con más libertad y seguridad en las diversas situaciones que pueda enfrentar, así como defender y respetar sus derechos, así como de los demás.

Para Monjas (1999) El asertividad se demuestra cuando la persona responde verbal, emocional y conductualmente sin confrontación, especialmente cuando busca cosas que hacer, acordar estándares, expectativas y acciones conjuntas para resolver problemas. Asertividad significa ser capaz de expresar tus sentimientos, pensamientos, y necesidades de forma respetuosa y honesta, sin ser agresivo ni sumiso, es una habilidad importante en situaciones sociales. Asertividad es la capacidad de expresarse con confianza sin recurrir a un comportamiento pasivo, agresivo o manipulador (Bishop, 2000).

Desarrollar la asertividad implica práctica y conciencia. Esta es clave para construir relaciones saludables y para el desarrollo personal y profesional. La asertividad es un estilo de comunicación y comportamiento que implica expresar de manera clara y directa las propias necesidades, deseos, opiniones y límites, respetando al mismo tiempo los derechos y opiniones de los demás.

La empatía para Rogers (1957) es la capacidad de entender el mundo interno de otra persona como si fuera suyo propio, sin perder de vista que se trata del mundo de la otra persona y no del propio

El psicólogo británico Baron-Cohen (2011), conocido por su trabajo en autismo y teoría de la mente, menciona que la empatía es la capacidad de reconocer los pensamientos de los demás, así como de contestar de manera apropiada a esas experiencias emocionales. Para Singer y Klimecki (2014) investigadoras en

neurociencia social, han propuesto una distinción entre dos tipos de empatía: la empatía cognitiva, quiere decir entender los sentimientos de otras personas, y la empatía afectiva, es compartir emocionalmente la experiencia de otra persona.

La empatía implica un grado de sensibilidad hacia las experiencias y necesidades de los demás, lo que puede llevar a una mayor comprensión, conexión y apoyo interpersonal. Es fundamental en las relaciones humanas, ya que facilita la solución de conflictos y la creación de relaciones de confianza y empatía mutua.

En la dimensión Comunicación, Según Monjas (1999) La comunicación es una habilidad que las personas desarrollan en el proceso de desarrollo individual, es poder cooperar de manera adecuada con otras personas en las relaciones mutuas establecidas, de modo que uno mismo pueda ser comprendido y los demás comprendan lo que uno quiere expresar.

La comunicación es una de las habilidades sociales más primordiales y esencial para la interacción exitosa con los demás. Es importante tener en cuenta lo siguiente: Lenguaje verbal y no verbal: La comunicación no se limita solo a las palabras que decimos (lenguaje verbal), sino que también incluye gestos, expresiones faciales, posturas corporales y otros aspectos no verbales.

III. MÉTODO

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación respondió a un tipo básica, para Hernández et al. (2018), muestra que dicha investigación tuvo como propósito mejorar el proceso de la teoría por medio del descubrimiento de principios amplios. Así como, buscará extender el conocimiento y aplicar nuevas teorías basadas en leyes y principios que hagan avanzar el conocimiento científico.

3.1.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, descriptivo simple, la cual se define como tipo de investigación la cual tiene como finalidad describir las propiedades esenciales de un conjunto homogéneo de fenómenos, usando criterios sistemáticos que puedan determinar la organización y comportamiento del acontecimiento en estudio y proporcionar información sistemática y comparable con otras fuentes. (Martínez, 2018).

Esquema:



Dónde:

M: muestra de los docentes y directivos

O: observación sobre la variable Habilidades Sociales

3.2 Variables y operacionalización

Variables

Son unidades básicas o cualidades percibibles de una hipótesis que disponen los individuos, elementos, organismos que plasman tamaños que varían de manera continua (Ñaupás, et al, 2018).

Operacionalización

Es un método que fundamenta en variar las variables teóricas en variables intervinientes, luego estas en indicadores en sumo formular los reactivos en sustento a los indicadores alcanzados (Ñaupás et al, 2018).

Definición conceptual

Según Monjas (2020) las habilidades sociales son comportamientos o habilidades sociales específicas necesarias para realizar tareas interpersonales de manera competente. Es decir, las habilidades sociales son comportamientos imprescindibles para vincularse e interactuar con los demás, de forma asertiva y empática. De dicha definición se desprenden las dimensiones de comunicación, empatía y asertividad.

Definición operacional

Se realizará la evaluación de la variable habilidades sociales mediante un cuestionario de 22 ítems con una escala ordinal de tipo Likert en base a sus 3 dimensiones y sus indicadores. Tabla 1. Operacionalización de variables (Anexo 1)

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Es un conjunto finito o infinito de sujetos con características comunes por lo cual la resolución del estudio es extensible (Gallardo, 2018). Respecto, a la población del estudio fue conformada por 89 docentes de una I.E. pública de San Juan de Miraflores.

Tabla 2

Distribución de los docentes de la población

Docentes de primaria	35
Docentes de secundaria	54
Total	89

3.3.2 Muestra

Es una parte característica del total de la población. Donde la muestra comprende diversos instrumentos que descifran dos rubros, el muestreo probabilístico y el no probabilístico, En este estudio, se utilizó una muestra no probabilística por simplicidad, ya que la elección de elementos se basa en razones relacionadas con la especificidad del estudio más que en la probabilidad. (Hernández et al, 2018). En ese marco, se contempló los 30 (89) docentes del nivel primaria y secundaria de una I.E. pública de San Juan de Miraflores.

Tabla 3

Distribución de los docentes de la muestra

Docentes del nivel primario	15
Docentes del nivel secundario	15
Total	30

3.3.3 Muestreo

El muestreo es un proceso que permite seleccionar unidades de investigación que conforman una muestra, con el objetivo de obtener datos estimados para la investigación que se desea ejecutar (Ñaupas et al, 2018). En este estudio, la muestra fue seleccionada a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Donde la selección de muestras se realizó de forma aleatoria, por lo que las muestras se procesaron de la misma forma en que fueron creadas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

El estudio se realizó mediante una encuesta, por ser el método de recopilación de información más reconocido y usado, basado en el conocimiento voluntario y consciente de una muestra importante de la población, de sus estándares y posiciones personales (Sánchez, et al, 2018).

Instrumento

La recolección de la información se realizó de manera directa mediante un cuestionario escogido como instrumento de la tesis de maestría de Pachacama Cervantes, Rosario Rocío. Para la variable habilidades sociales, se empleó el Cuestionario de Habilidades Sociales constituida de 22 ítems, teniendo una escala ordinal (del 1 al 5) (ver Anexo 03). La ficha técnica del Instrumento Habilidades Sociales se muestra en la tabla 4 (Anexo 02).

Validación de instrumentos

Para el instrumento de la variable habilidades sociales se contempló un cuestionario ya validado en una tesis de maestría del autor antes mencionado, donde se mostró una validez significativa, encontrando relevancia, pertinencia y claridad, referido a la finalidad del estudio.

Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad del instrumento de la variable habilidades sociales se desarrolló mediante el Alfa de Cronbach como medio estadístico de fiabilidad para la variable y sus dimensiones, donde se obtuvo el ,807 el cual tiende a cercarse a 1, por lo que el instrumento muestra ser confiable y bueno. (ver Anexo 04).

3.5. Procedimiento

En el estudio, primero se solicitó autorización al director de la I.E., posterior se coordinó con los docentes. Luego, se empleó la herramienta, con la información obtenida se procesó estadísticamente en formato Excel, donde se analizó la información y se obtuvo la estadística descriptiva.

3.6. Método de análisis de datos

Se efectuó una investigación tomando en cuenta estadísticamente la medición de la variable, la cual es descriptiva. Con la información reflejada en las pruebas se

estableció una base de datos usando Excel 2019. Dichos datos se mostraron en tablas de distribución de frecuencias, sus cifras correspondientes y quedaron listas para su inmediatamente análisis e interpretación. El informe final contiene y explica toda la información relacionada con la prueba objetiva. (Hernández et al., 2014)

3.7. Aspectos éticos

Adheridos a los principios éticos generales considerados en el proceso de estudio, teniendo en cuenta las normas de investigación de la Universidad César Vallejo, sin cambiar los derechos de propiedad intelectual, referenciando y citando cada definición mostrada en la investigación. En cuanto a la redacción, se utilizaron las normas APA 7 Edición para referenciar y citar la bibliografía. Además, en todo momento se demostró y se tuvo en cuenta los principios que prevalecen en esta universidad, tales como: honestidad hacia los estudiantes, respeto, responsabilidad, autonomía, honestidad, justicia, disciplina y competencia científica, profesionalismo, por ende, los derechos de los participantes.

IV. RESULTADOS

En este capítulo, se muestran los resultados en función al desarrollo de las habilidades sociales, se realiza mediante tablas estadísticas, los cuales establecen tres niveles de valoración (alto, medio y bajo), que seguidamente se muestran con sus respectivos análisis e interpretaciones.

Resultados obtenidos del objetivo general, variable habilidades sociales: Identificar el nivel de las habilidades sociales que poseen los docentes y directivos de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, 2024.

Tabla 6

Variable Habilidades sociales

Variable	Niveles	fi	%
Habilidades sociales	Bajo	0	0
	Medio	28	93
	Alto	2	7
Total		30	100

Nota: Datos extraídos del cuestionario de habilidades sociales.

Según la tabla 6, se observa en la variable habilidades sociales, el 93% está en un nivel medio, sin embargo, el 7% se encuentra en nivel alto. Encontrándose en un gran porcentaje en nivel medio en cuanto a la variable mencionada.

Resultados obtenidos del objetivo específico 1

Identificar el nivel de la asertividad que poseen los docentes y directivos de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, 2024.

Tabla 7

Dimensión Asertividad

Dimensión	Niveles	fi	%
Asertividad	Bajo	0	0%
	Medio	15	50%
	Alto	15	50%
Total		30	100

Nota: Datos extraídos del cuestionario de habilidades sociales.

En la tabla 7, observamos el resultado donde indica tres niveles de asertividad (Alto, medio y bajo), de un total de 30 entrevistados, 15 personas que representan el 50% que se encuentran en el nivel medio y alto.

Resultados obtenidos del objetivo específico 2

Identificar el nivel de empatía que poseen los docentes y directivos de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, 2024.

Tabla 8

Dimensión Empatía

Dimensión	Niveles	fi	%
Empatía	Bajo	0	0%
	Medio	26	87%
	Alto	4	13%
Total		30	100

Nota: Datos extraídos del cuestionario de habilidades sociales.

El resultado indica tres niveles de empatía (Alto, medio y bajo), en la tabla 8 se observa que, de un total de 30 encuestados, 26 que representan el 87% reflejan un nivel medio de empatía y 4 encuestados que representan el 13% se encuentran en un nivel alto de empatía. Por lo tanto, el mayor porcentaje se encuentra en un nivel medio.

Resultados obtenidos del objetivo específico 3

Identificar el nivel de comunicación que poseen los docentes y directivos de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, 2024

Tabla 9

Dimensión Comunicación

Dimensión	Niveles	fi	%
Comunicación	Bajo	17	57%
	Medio	11	37%
	Alto	2	6%
Total		30	100

Nota: Datos extraídos del cuestionario de habilidades sociales.

El resultado indica tres niveles de empatía (Alto, medio y bajo), en la tabla 9 se observa que, de un total de 30 encuestados, 17 que representan el 57% reflejan un nivel bajo de comunicación, 11 encuestados que representan el 37% se encuentran en un nivel medio de comunicación y 2 que representan el 6% está en un nivel alto. Por lo tanto, el mayor porcentaje se encuentra en un nivel bajo.

V. DISCUSIÓN

La investigación se planteó como objetivo general identificar el nivel de las habilidades sociales que poseen los docentes y directivos de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, 2024. Para Goldstein (1989) las habilidades sociales son consideradas habilidades básicas y de orden superior, utilizadas en diversas situaciones problemáticas de las relaciones interpersonales. Así pues, en la presente investigación se encontró en un gran porcentaje en nivel medio en cuanto a la variable habilidades sociales. En el estudio de Cedeño et al. (2022), los resultados mostraron que la influencia del sistema educativo es crucial, a pesar de los esfuerzos, un índice que refleje el control emocional y el uso de la inteligencia emocional avanzada para controlar los sentimientos personales todavía no es posible ni siquiera en las instituciones educativas. No obstante, en la investigación de Acosta et al. (2020), indica la importancia de la política pública educativa encaminada a lograr habilidades sociales en los ambientes educativos, en los ámbitos de comunicación, interacción y convivencia. Por lo tanto, las habilidades sociales son primordiales para establecer relaciones positivas, además de comunicarse de forma efectiva, así como resolver conflictos y trabajar en equipo.

En el objetivo específico 1: identificar el nivel de la empatía que poseen los docentes y directivos de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, 2024. Según Goleman (1995) conocido por su trabajo en inteligencia emocional, define la empatía como la habilidad para comprender y compartir los sentimientos de los otros. Así, en la presente investigación se encontró en un gran porcentaje de docentes en el nivel medio en cuanto a la dimensión empatía. Por ello, Tapia et al. (2017) en su artículo "Habilidades sociales relevantes", obtuvo como resultado, las habilidades sociales empáticas- solidarias y las de comunicación son las más importantes en los sujetos. En consecuencia, es primordial que los docentes reflexionen y cuenten con habilidades sociales y las pongan en práctica en las aulas, en bien de la mejora en su trabajo y a la vez consolidar el desarrollo integral de los estudiantes.

En el objetivo específico 2: identificar el nivel de asertividad que poseen los docentes y directivos de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, 2024. Para Bishop (2000) Asertividad significa ser capaz de expresar tus sentimientos, pensamientos, y necesidades de manera respetuosa y honesta, sin ser agresivo ni sumiso, es una habilidad importante en situaciones sociales. Asertividad es la capacidad de expresarse con confianza sin recurrir a un comportamiento pasivo, agresivo o manipulador. Así pues, en la presente investigación se encontró en un gran porcentaje en nivel medio - alto en cuanto a la dimensión asertividad. En el estudio de Pachacama (2019), en su tesis de maestría sobre la relación de las habilidades sociales básicas y el desempeño docente, tuvo como conceptos “habilidades sociales básicas”, dentro de ellas enfatizando la asertividad, la comunicación empática. Por lo tanto, desarrollar la asertividad implica práctica y conciencia. Puedes mejorar esta habilidad a través de la práctica de la comunicación directa y respetuosa, el establecimiento de límites saludables, y la reflexión sobre tus propias necesidades y derechos en diversas situaciones sociales. La asertividad es clave para construir relaciones saludables y para el desarrollo personal y profesional.

En el objetivo específico 3: identificar el nivel de comunicación que poseen los docentes y directivos de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, 2024. Según Monjas (1999), la comunicación es una habilidad que las personas desarrollan en el proceso de desarrollo individual, es poder cooperar de manera adecuada con otras personas en las relaciones mutuas establecidas, de modo que uno mismo pueda ser comprendido y los demás comprendan lo que uno quiere expresar. Así pues, en la presente investigación se encontró en un gran porcentaje en nivel bajo en cuanto a la dimensión comunicación. Estos resultados se compararon con el estudio realizado por Yapu (2021) sobre las habilidades sociales y el desempeño docente, donde obtuvo como resultado que más del 80% de los docentes muestran un alto nivel de habilidades sociales, siendo la dimensión más resaltante es la “Comunicación”; y más del 60% de los profesores muestran un elevado nivel de desempeño docente. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que la comunicación es una de las habilidades sociales más primordiales y esencial para la interacción exitosa con los demás.

VI. CONCLUSIONES

Primero: El nivel de habilidades sociales que poseen los docentes del nivel primaria y secundaria de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, está en un nivel medio con un porcentaje de 93 %, infiriendo que los participantes de esta investigación poseen las habilidades sociales necesarias para lograr sus propósitos referentes a los comportamientos óptimos para alcanzar el éxito en su vida cotidiana.

Segundo: El nivel de asertividad que poseen los docentes del nivel primaria y secundaria de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, se encuentra en el nivel medio y alto con un porcentaje de 50 %, deduciendo que los participantes de esta investigación poseen un nivel de asertividad óptimo, siendo capaces de expresar sus sentimientos, pensamientos, y necesidades de forma respetuosa y honesta, sin ser agresivo ni sumiso.

Tercero: El nivel de empatía que poseen los docentes del nivel primaria y secundaria de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, se encuentra en el nivel medio con un porcentaje de 87 %, infiriendo que los participantes de esta investigación poseen un nivel de asertividad adecuado, teniendo la capacidad de entender y compartir los pensamientos, sentimientos y perspectivas de los demás poniéndose emocionalmente en su lugar, siendo fundamental en las relaciones humanas.

Cuarto: El nivel de comunicación que poseen los docentes del nivel primaria y secundaria de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, se encuentra en el nivel bajo con un porcentaje de 57 %, concluyendo que los participantes de esta investigación poseen un nivel de comunicación deficiente, por ello es importante considerar que la comunicación es una de las habilidades sociales más primordiales y esencial para la interacción exitosa con los demás.

VII. RECOMENDACIONES

Mejorar las habilidades sociales en docentes y directivos es crucial para fomentar un ambiente educativo positivo y efectivo. A continuación, se muestran algunas recomendaciones:

A los directivos incluir estrategias en los documentos de gestión para promover actividades que fomenten el trabajo en equipo haciendo énfasis en las habilidades sociales entre el personal docente y directivo, que ayude a construir relaciones más sólidas y efectivas. Esto puede incluir proyectos colaborativos y reuniones.

A los directivos y docentes, implementar el Feedback constructivo, fomentando una cultura de retroalimentación constructiva que puede mejorar las relaciones profesionales donde se haga uso de la asertividad, además de proporcionar oportunidades para el crecimiento y la mejora continua.

A los directivos incluir estrategias en las diferentes reuniones de trabajo para fomentar la empatía que permita comprender mejor las necesidades, preocupaciones y perspectivas de los demás. Esto es fundamental tanto para los docentes al tratar con estudiantes como para los directivos al interactuar con todo el personal.

A los directivos capacitar a los docentes en técnicas de comunicación asertiva y técnicas efectivas de resolución de conflictos, que puedan mejorar significativamente la calidad de las interacciones en el entorno escolar. Esto incluye aprender a expresar claramente ideas, así como a entender y responder adecuadamente a las preocupaciones de los demás, además de ayudar a manejar situaciones difíciles entre estudiantes, entre colegas o con los padres de familia

REFERENCIAS

- Acosta, D., Hernández, P., & Onofre, V. (2020). Habilidades sociales y su impacto en la educación del individuo. *Magazine De Las Ciencias: Revista De Investigación E Innovación*, 5(CISE). Recuperado a partir de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/1132>
- Aldaz, A., Rabasco, M. & Ullauri, J. (2023). Habilidades sociales y liderazgo pedagógico en directores de instituciones públicas: una revisión de la literatura en los últimos 5 años. *Revista Científica FIPCAEC* (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN : 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 8(2), 227-247. Recuperado a partir de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/823>
- Bishop, S. (2000). *Desarrolle su asertividad* (Sin lugar de Edición) Editorial Gedisa
- Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las Habilidades Sociales*. Madrid- España: Editorial Siglo XXI.
- Castanyer, O. (1996). *La asertividad: expresión de una sana autoestima* (ebook) Bilbao: Editorial Descleé de Brouwer.
- Cedeño, W., Ibarra, L., Galarza, F., Verdesoto J., & Gómez, D., (2022). Habilidades socioemocionales y su incidencia en las relaciones interpersonales entre estudiantes. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(4), 466-474.
- Garza, M. (2008). Aportaciones de las ciencias sociales al estudio de la comunicación interpersonal. *Razón y Palabra*, (61),.[fecha de Consulta 30 de Mayo de 2024]. ISSN. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520720015>
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.

- Goleman, D. (2008). *Inteligencia emocional*. Kairós.
- Goldstein, A. (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. Martínez Roca.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Jara, M., Olivera, M., & Yerrén, E. (2018). Teoría de la personalidad según Albert Bandura. *Revista JANG*, 7(2), 22-35
- López, V. (2007). La Inteligencia Social: Aportes Desde su Estudio en Niños y Adolescente con Altas Capacidades Cognitivas. *Psykhe (Santiago)*, 16(2), 17-28. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22282007000200002>
- Longo, B. (2020). Teoría del aprendizaje social de Bandura. Recuperado de Psicología-online: <https://www.psicologia-online.com/teoria-del-aprendizaje-social-de-bandura-4915.html>
- Mamani, J. (2021). Programa de habilidades sociales en niños de 7 a 11 años del Centro Psicoterapéutico Ajayu. [Tesis Doctoral, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25945>
- Maslow., A. (1968). *Hacia una Psicología del Ser*
- Martínez, C. (2018). Investigación descriptiva: definición, tipos y características. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva>
- Ministerio de Educación (2019). Normativas de la guía curricular. Minedu
- Monjas, M. (1999). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social para niños y niñas en edad escolar*. Madrid: CEPE.
- Monjas, M. (2020). *Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS) para niños y niñas en edad escolar (12ª edición)*. CEPE. (Original publicado en 1993).

- Monjas, M. (2021). *El complejo mundo de las relaciones interpersonales*. Pirámide.
- Monjas, M. (2021). *Programa de Relaciones Positivas (PRP): promoción de competencias socioemocionales*. Pirámide
- Ñaupas, H., Mejía, M., Novoa, J., & Villagómez, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (5ª ed.). Ediciones de la U. <https://n9.cl/0rgb3>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2021). Evaluación de habilidades socioemocionales en niños, jóvenes y adolescentes de América Latina: marco para el trabajo del módulo de ERCE 2019.
- Orozco Castro Estrella R. (2007). Inteligencia social y sobrevivencia. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/inteligencia-social-y-sobrevivencia/>
- Pachacama, R. (2019). *Relación entre habilidades sociales básicas y el desempeño docente de la institución educativa particular latinoamericano del distrito de Paucarpata, Arequipa - 2018* [Tesis maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13876>
- Pedraza, M. & Soto, Y. (2022) *Desarrollo de habilidades socioemocionales para la prevención de conductas de riesgo en adolescentes*. [Tesis maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/11323/8464>
- Rentería, J. (2018) *Habilidades sociales para mejorar la convivencia escolar en docentes y estudiantes de la institución educativa "Santa Lucía" de Ferreñafe*. [Tesis doctora, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30090>
- Sánchez, H., Reyes, H., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima; Perú: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

Simpson, R. L., & Payne, M. C. (1979). *Social skills training: A practical handbook for assessment and treatment*. Pro-Ed.

Tapia, C., & Cubo, S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 9(19), 133-148.

Thorndike, E. (1929). Sistemas de la psicología del siglo XX. *Ultimo Conductismo*, 264-287

Vygotski, L. (1978). *Pensamiento y Lenguaje*. Paidós

Yapu, G. (2021) *Las habilidades sociales y el desempeño docente en la Escuela Académico Profesional de Educación - UNJBG, 2018*. [Tesis maestra, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/997>

ANEXOS

Anexo 01: Tabla de Operacionalización de Variable

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa (niveles o rangos)
Habilidades Sociales	Las habilidades sociales son comportamientos o habilidades sociales específicas necesarias para realizar tareas interpersonales de manera competente. Es decir, un conjunto complejo de comportamientos interpersonales que desempeñan un papel en la interacción con otras personas. De dicha definición se desprenden las dimensiones de comunicación, empatía y asertividad (Monjas, 2020)	Se realizará la evaluación de la variable habilidades sociales mediante un cuestionario de 22 ítems con una escala ordinal (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre) valorado del 1 al 5, en base a sus 3 dimensiones y sus indicadores.	Asertividad	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a los demás. - Capacidad de tolerancia. - Capacidad de iniciativa. - Estimulación de la autoestima. 	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Niveles: 1. Bajo 2. Medio 3. Alto Rangos: [75 -110] Alto [38 – 74] Medio [0 -37] Bajo
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Destreza básica de comunicación. - Generación de simpatía. - Comprender y experimentar el punto de vista de los demás. - Atento a la necesidad del alumno. 		
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Interesarnos por comprender al otro. - Valorar lo que el otro está compartiendo con nosotros. Reconocer al otro y facilitar que el otro se reconozca. - Reconocer la emoción que el otro siente y comprenderla. - Apreciar al otro por su esfuerzo, generosidad, apertura, confianza. 		

Nota. Elaborado por la autora

Anexo 2: Ficha técnica del instrumento de Habilidades Sociales

Tabla 4

Ficha técnica

Ficha técnica	
Nombre:	Cuestionario de Habilidades sociales
Autor:	Adaptado de Pachacama (2019)
Finalidad:	Recolectar información de la variable habilidades sociales
Lugar de aplicación:	I.E. pública, San Juan de Miraflores, 2024
Forma de aplicación:	Presencial, por medio de un cuestionario.
Descripción del instrumento:	Se compone de tres dimensiones: la comunicación, asertividad y empatía, las que conforman un total de 22 ítems.
Escala de medición ordinal:	(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES

Instrucciones Generales:

El siguiente cuestionario es de carácter anónimo y personal, por lo que le solicitamos se sirva dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

Instrucciones específicas:

Agradecemos marcar con una (X) debajo de la palabra que Ud. vea conveniente de acuerdo a la siguiente escala:

Dónde:

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre

N°	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Asertividad						
1	Atiende las expectativas, inquietudes y necesidades que exigen sus estudiantes de manera justa e igualitaria.					
2	En el desarrollo de su sesión de aprendizaje integra el contexto actual y la realidad para que los estudiantes se sientan implicados y comprendan mejor los conceptos.					
3	A pesar de que la clase esté formada por estudiantes muy diversos y con diferentes capacidades, es capaz de detectar las necesidades de cada uno y adaptarse al ritmo de trabajo a lo que necesitan sus estudiantes.					
4	Ejerce el rol de mediador y se centra en mostrar a los estudiantes, habilidades blandas y comportamientos que les ayuden en la resolución de conflictos.					
5	Cuando desea trabajar con otros docentes, padres de familia y estudiantes genera conversaciones e ideas entre los propios docentes y entre los estudiantes.					
6	Incentiva el conocimiento autodidacta y creativo de los estudiantes.					
7	En el desarrollo de sus actividades en las clases integra nuevas metodologías, herramientas o recursos (TICS).					
8	Encuentra los medios necesarios para lograr conectar con todos los estudiantes, sin importar el desafío que se plantee.					

9	Tiene la habilidad de atraer la atención en el aula llena de estudiantes, docentes y padres de familia por un tiempo prolongado.					
Empatía						
10	Reconoce los problemas y las situaciones que enfrentan los estudiantes poniéndose en el lugar de ellos.					
11	Cuando inicia una conversación empieza por hablar interesándose por la otra persona.					
12	Se propone por conocer algunas cosas de sus estudiantes como: que hacen al salir del colegio, que les gustaría aprender en clase, qué opinas sobre un tema concreto, etc.					
13	Se deja guiar por los prejuicios y etiquetas de otras personas.					
14	Si un estudiante llega un día emocionado a contarle lo que le ha pasado el día anterior o el fin de semana, demuestra interés por conocer.					
15	Si gran parte del salón reprueban un examen Ud. manifiesta que fue errores de ellos.					
16	Fomenta que sus estudiantes den una buena imagen frente a sus compañeros.					
Comunicación						
17	Se incomoda cuando una persona lo interrumpe, creyendo que les gusta interrumpir o simplemente lo hacen por molestarlo(a)					
18	Cuando dialoga Ud. vuelve a mencionar lo que está escuchando de la otra persona.					
19	Trata Ud. de solucionar los problemas de otras personas.					
20	No deja terminar su argumento o idea de los estudiantes, docentes y padres de familia, cuando ellos están hablando de situaciones ajenas al tema.					
21	Cuando Ud. es testigo de una riña entre estudiantes, docentes y padres de familia, los juzga y sentencia, después de escuchar las razones por la cual se originó.					
22	Por evitarse problemas ajenos trata de no dialogar mucho con sus colegas, padres de familia y estudiantes.					

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 4: Prueba de confiabilidad del instrumento

Tabla 5

Prueba de confiabilidad del instrumento de la variable de investigación

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Habilidades sociales	,807	22

Nota. Extraído de la tesis de maestría de la autora Pachacama Cervantes

Anexo 5: Base de datos

The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet titled "Matriz de Base de datos, Habilidades Sociales - Total". The spreadsheet is organized into several sections:

- Columns:** Columns A through AA are labeled with letters. Columns AB through AF are labeled "Dimensión 1". Columns AG through AJ are labeled "Dimensión 2".
- Rows:** Rows 1 through 34 are visible. Row 1 is a header row. Rows 2-4 contain sub-headers for "Dimensión 1" and "Dimensión 2". Rows 5-34 contain numerical data.
- Formulas:** The spreadsheet uses various formulas, including SUM, AVERAGE, and COUNTIF, to calculate totals and averages for each dimension.
- Summary Tables:** There are two summary tables, one for "Dimensión 1" and one for "Dimensión 2". Each table shows the minimum (Min), maximum (Max), and average (Ave) values for the data.

Dimensión 1	Min	Max	Ave
Dimensión 1	0	90	30
Dimensión 2	0	100	30

Anexo 6: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Habilidades sociales en docentes y directivos de una Institución Educativa de San Juan de Miraflores.

Investigadora: Julia Carmen Rosa Pérez Blas

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Habilidades sociales en docentes y directivos de una Institución Educativa de San Juan de Miraflores", cuyo objetivo es Identificar el nivel de las habilidades sociales que poseen los docentes y directivos de una institución educativa pública de San Juan de Miraflores, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante de pregrado del programa de segunda especialidad, de la Universidad César Vallejo del Campus de Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Educativa "San Luis Gonzaga"

Describir el impacto del problema de la investigación.

Cuál es el nivel de las habilidades sociales que poseen los docentes y directivos de una I.E. pública de San Juan de Miraflores, 2024.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Habilidades sociales en docentes y directivos de una Institución Educativa de San Juan de Miraflores".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la institución Educativa "San Luis Gonzaga". Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si

desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) [Pérez Blas Julia Carmen Rosa] email: cperezbl86@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor [Reyes Pastor Graciela Esther] email: greyespa@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Alberto Rodríguez Puell

Fecha y hora: 13 de mayo del 2024



Alberto Rodríguez Puell

Anexo 7: Carta de Aceptación de la I.E.

"Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UGEL N° 01 - CONO SUR
INSTITUCIÓN EDUCATIVA
N° 6151 "San Luis Gonzaga"
TEL. 2854116



Villa San Luis, 03 de mayo del 2024

Oficio N°195 – 2024/I.E. N° 6151"SLG"/D.

Dra. Maritza Evelyn Rojas Rosado
Jefa
Programa de Segunda Especialidad UCV
Filial Trujillo
Trujillo, Perú

Presente. –

ASUNTO: Autorización para aplicar instrumento de investigación a los docentes del nivel primaria y secundaria de la I.E. N°6151 San Luis Gonzaga

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarle cordialmente a nombre de la institución educativa a mi cargo, a la vez informarle que, en atención a lo solicitado, autorizo a la Sra. Pérez Blas, Julia Carmen Rosa, para que pueda aplicar los instrumentos de investigación a los docentes del nivel primaria y secundaria, cuyos resultados servirán para recoger información y formar parte del trabajo de investigación en desarrollo.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




Víctor López Páez Silvestro
DIRECTOR
I.E. 6151 SAN LUIS GONZAGA