

Habilidades Sociales en las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza, Santa Bárbara de Heredia, durante el año 2020

Proyecto presentado en la
División de Educación para el Trabajo
Centro de Investigación y Docencia en Educación
Universidad Nacional

Para optar al grado de Licenciatura en
Orientación

Laura Chinchilla Solís
Wendolyn Corrales Chinchilla

Mayo, 2021

Habilidades Sociales en las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza, Santa Bárbara de Heredia, durante el año 2020

Laura Chinchilla Solís
Wendolyn Corrales Chinchilla

APROBADO POR:

Tutora del Trabajo Final de Graduación

M.Ed. Cindy Artavia Aguilar

Lectora

M.Sc. Paula Ruiz Montero

Lectora

M.Sc. Evelyn Vargas Hernández

Firmado por ANA LIDIETH MONTES RODRIGUEZ (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-01-1009-0248.
Fecha declarada: 22/06/2021 06:48 PM

Representación del Decanato

M.Ed. Ana Lidieth Montes Rodríguez

Representante Dirección de Unidad Académica

M.Sc. Víctor Villalobos Benavides

Nota: Dadas las condiciones de excepcionalidad generadas en atención al Decreto Ejecutivo 42227-MP.S emitido el 16 de marzo, por la Presidencia de la República y el Ministerio de Salud y con base en los siguientes comunicados generados por la gestión universitaria, la hoja de firmas contiene únicamente la firma digital de la persona directora de la Unidad Académica, con base en el acuerdo UNA-CO-CIDE-ACUE- 214-2020.

DEDICATORIAS

Dedico este proyecto a mi padre del cielo, a Dios, quien ha sido guía y proveedor de bendiciones en mi vida, quien tal perfecto arquitecto formó mi mente. A mi esposo: quien ha sido mis pies en la tierra, mi consejero, compañero de vida, amigo y cómplice de mil aventuras. A mi familia: inspiración y apoyo fundamental en este proceso.

Laura Chinchilla Solís

Dedico esta tesis a Dios, quién me ha sostenido fuerte en medio de las dificultades, me ha dado el valor, la creatividad, constancia y perseverancia para concluirla. “Y todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres...” (Colosenses 3:23)

También a mi familia, quienes me han tenido paciencia en este proceso y han sido el impulso para salir adelante. Sin su apoyo y compañía, difícilmente hubiera podido concluir esta etapa de mi vida. Mis hijos Keira y Tomás, son mi motor, los amo.

Wendolyn Corrales Chinchilla

AGRADECIMIENTOS

Gratitud, honra y gloria a Dios por traerme de su mano hasta esta culminación de un camino largo, de muchos aprendizajes, sin él, nada de esto hubiera sido posible. “pero los que esperan en el Señor tendrán nuevas fuerzas; levantarán alas como las águilas; correrán y no se cansarán; caminarán y no se fatigarán (Isaías 40:31)

Agradezco a mi esposo y familia por el amor, la confianza, la paciencia, consejos y apoyo para concluir este trabajo. Gracias por creer en mí e impulsarme siempre a dar lo mejor.

A mi compañera de tesis y colega Wendolyn por su apoyo y oración en momentos difíciles, por su mano amiga y consejo en la adversidad.

A la profesora Cindy Artavia Aguilar por creer en nosotras, impulsarnos y motivarnos a seguir adelante. Por su guía y acompañamiento.

Laura Chinchilla Solís

En primera instancia, agradezco a Dios por darme los dones y talentos con los cuáles puedo desempeñarme profesional y personalmente. Es mi primer lugar en mi vida y, por tanto, todo lo que tengo y lo que soy es suyo. Además, mi gratitud se extiende aún más por poner personas en mi vida que han sido el motivante para tratar de dar lo mejor de mí.

Agradezco a mi alma gemela, mi hermana mayor Yensi Corrales Chinchilla por impulsarme, apoyarme, guiarme y acompañarme en este proceso como en toda mi vida.

A mi colega y mejor amiga Johanna Villalobos Herrera, por confrontarme como lo hizo, pues fue el empujón final que necesitaba para concluir esta etapa.

A mis hijos, por ser mi inspiración. Por darme la oportunidad de ser mejor cada día y con este trabajo marcar la pauta en cuanto al modelo que deben seguir. Siempre buscando servir a otros en todo lo que hagamos. A mi pareja Carlos Benavides Barrantes, por su anuencia, apoyo y admiración en todo este proceso.

Y por último y no menos importante a la Profesora Cindy Artavia Aguilar, por ser una maestra, guía e impulsadora en este proceso. Por creer en nosotras y en este proyecto. Sin su acompañamiento y dirección no lo hubiéramos logrado.

Wendolyn Corrales Chinchilla

Resumen

Chinchilla Solís, L., Corrales Chinchilla W. *Habilidades Sociales en las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza, Santa Bárbara de Heredia, durante el año 2020.*

El propósito de este proyecto fue conocer las habilidades sociales que poseen las docentes de Preescolar que laboran en el Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza, para brindar procesos de autodescubrimiento, desarrollo, fortalecimiento, sensibilización y potencialización de estas habilidades en las participantes, facilitados por profesionales en Orientación. El paradigma de investigación utilizado fue el naturalista, porque aborda un fenómeno de orden social, con un enfoque cualitativo en cuanto a los instrumentos y técnicas de recolección de la información. El método seleccionado y abordado fue desde la fenomenología que responde a los objetivos planteados al interiorizar el contexto e interpretación de los procesos sociales en el diario quehacer docente. Para ello se analiza cada habilidad en particular y se determina que son 5 habilidades sociales fundamentales en el quehacer de las docentes de preescolar, las cuáles al desarrollarlas, fortalecerlas y potencializarlas ofrecen beneficios tanto para las docentes, como para la comunidad educativa y oferta de servicio de la institución. El análisis de resultados se trabaja al estudiar lo observado durante los talleres, lo descrito en los instrumentos y cuestionarios. Como resultado se brinda un Manual de Consulta desde la Orientación al centro educativo, con el fin de que las docentes tengan acceso a la información. Se concluye que las habilidades sociales desde la asertividad, empatía, escucha activa, inteligencia emocional y comunicación son indispensables en la labor docente y que las personas profesionales en Orientación que ejercen funciones en esta institución juegan un papel fundamental en la facilitación de procesos de autodescubrimientos, fortalecimiento y sensibilización de estas habilidades.

Palabras claves. Habilidad social, docente, preescolar, orientación, educación.

Tabla de contenido

Página de firmas	
Dedicatorias	
Reconocimientos y agradecimientos	
Resumen	iv
Tabla de contenido	v
Índice de tablas	vii
Capítulo I	1
Introducción	1
Problema identificado: Descripción del problema	4
Antecedentes	7
Justificación	11
Propósitos	17
Descripción general del escenario	17
Capítulo II	20
Referente conceptual y teórico	20
Educación en Costa Rica	20
Instituciones Educativas	21
Educación Preescolar	23
Función Docente	27
Habilidades	30
Habilidades Sociales	33
Asertividad	38
Escucha Activa	41
Inteligencia Emocional	46
Autoexploración de Habilidades Sociales	48
Beneficios de las Habilidades Sociales	50
Fortalecimiento de las Habilidades Sociales	51
Orientación y Habilidades Sociales	53
Capítulo III	56

Metodología	56
Explicación del proceso metodológico del diagnóstico	56
Análisis de resultados del diagnóstico	56
Explicación del proceso metodológico del proyecto	69
Paradigma	70
Tipo de estudio	70
Método y diseño	71
Participantes del estudio	73
Técnicas e instrumentos de recolección de la información	74
Cronograma	77
Capítulo IV	79
Descripción de la propuesta	79
Capítulo V	94
Informe de resultados de la propuesta	94
Capítulo VI	112
Discusión	112
Capítulo VII	117
Conclusiones y Recomendaciones	117
Referencias	126
<i>Apéndices</i>	133
<i>Apéndice A</i>	133
<i>Apéndice B</i>	135
<i>Apéndice C</i>	136
<i>Apéndice D</i>	143
<i>Apéndice E</i>	144
<i>Apéndice F</i>	145
<i>Apéndice G</i>	147
<i>Apéndice H</i>	195

Índice de tablas

Tabla 1	
<i>Definición de habilidad</i>	58
Tabla 2	
<i>Tipos de habilidades</i>	60
Tabla 3	
<i>Definición de habilidad social</i>	62
Tabla 4	
<i>Habilidades sociales que posee cada docente</i>	64
Tabla 5	
<i>Habilidades sociales y mejora en el desempeño de labor docente</i>	65
Tabla 6	
<i>Orientación en el proceso de autoexploración de habilidades sociales</i>	68
Tabla 7	
<i>Características de las participantes</i>	73
Tabla 8	
<i>Categorías y subcategorías de análisis</i>	76
Tabla 9	
<i>Cronograma de actividades</i>	77
Tabla 10	
<i>Actividades Taller 1</i>	84

Tabla 11	
<i>Actividades Taller 2</i>	87
Tabla 12	
<i>Actividades Taller 3</i>	90

Capítulo I

Introducción

Las personas profesionales en Orientación cumplen un papel fundamental en el desarrollo integral de los individuos, debido a que pueden participar de diferentes procesos de vida, en ámbitos como el personal, laboral y vocacional. Para brindar recursos que fortalezcan las habilidades sociales que, desde las necesidades de un equipo de trabajo la persona profesional de esta disciplina, facilite o fomente el descubrimiento de destrezas en los miembros de un grupo y podrían beneficiar el desempeño y cumplimiento de objetivos y metas en los distintos contextos.

Cuando se hace referencia al término de “habilidades”, se puede ahondar en un gran número de estilos o diversidad de conceptos, debido a que se enmarca en las capacidades que tiene el ser humano para llevar a cabo una actividad con facilidad (física, mental o social). Lo anterior, debido a que el ser humano es un ser versátil, competente, capaz de ejercitar sus capacidades con el fin de desarrollar habilidades que le permitan desempeñarse en la vida cotidiana de forma más efectiva.

Sin embargo, a pesar de que las habilidades son parte del ser humano y se utilizan diariamente, no todas las personas tienen con claridad el alcance de estas y tampoco la distinción entre un tipo u otra. Es el caso de las habilidades sociales, las cuáles son importantes en la vida del individuo, muchas veces no se tiene conciencia de la existencia de estas y sobre todo, cuáles de estas son las que le pueden ayudar a realizar con mayor éxito su trabajo. Es muy sencillo conversar de habilidades sociales, pero comprender con profundidad qué son, cuáles son y cuáles posee cada ser uno o cuáles se ponen en práctica en el quehacer diario, es difícil y un tema muy relevante que muchas veces se da por sentado, más no se desarrolla o establece con exactitud.

Por este motivo, el presente proyecto pretende brindar un recurso que permitirá el autoconocimiento, principalmente de las habilidades de tipo social en las docentes de preescolar del Centro Educativo Nueva Esperanza, con el que se procura beneficiar a las participantes, al comprender sus habilidades sociales y cómo ponerlas en práctica. Así mismo, el centro educativo se vería beneficiado debido a que el personal docente al tener

conciencia de sus habilidades sociales ofrecería un servicio con mayor eficacia para el cumplimiento de objetivos propuestos en el ejercicio de su profesión u oficio.

Para lograr poner en práctica el recurso de indagación de habilidades de tipo social, durante el curso lectivo 2020 y 2021 se realizará la investigación en el centro educativo Nueva Esperanza, por medio de un proyecto que implica procesos de auto exploración, capacitación y sensibilización con el fin de conocer las habilidades sociales que poseen las docentes y también, descubrir aquellas que requieren para la ejecución de sus labores diarias. Esto con el objetivo de plantear una estrategia de intervención del profesional en orientación en la capacitación de habilidades sociales, para fortalecer las que poseen, descubrir y desarrollar nuevas que podrían ser útiles en sus labores cotidianas, de este modo se procura mejorar la labor educativa del Centro, en el área de Preescolar.

La razón principal para desarrollar este proyecto es brindar información importante sobre las habilidades sociales como un posible factor de mejora en la actividad docente en el área de preescolar del Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza. Así mismo, ofrecer una herramienta didáctica de consulta para que las docentes de preescolar puedan orientar su trabajo al cumplimiento de objetivos desde la identificación y utilización de sus habilidades sociales dentro de su quehacer diario, actividad que podría ser supervisada desde la dirección del centro educativo para que sea aún más efectiva. Permitiendo así, maximizar el desempeño en su ejercicio profesional y ofrecer a la Comunidad Educativa mejores profesionales capaces de mediar en diferentes circunstancias para alcanzar los objetivos comunes.

En fin, los resultados del presente proyecto serán de gran interés para el centro educativo, ya que pueden replantear su estrategia y servicio, e implementar mejoras que impactarán a esta comunidad educativa desde el rol de cada docente de preescolar. Así mismo, dentro del proyecto, se plantea la entrega de un manual desde la Orientación con las habilidades sociales, en el que se expondrán temas como la exploración, desarrollo y fortalecimiento de estas para brindar el acceso de información cómo consulta frecuente en el centro educativo, y de este modo ofrecer un recurso adicional que sea utilizado dentro de sus procesos institucionales de capacitación y formación laboral.

Por otra parte, este proyecto fomenta el enriquecimiento de la profesión de Orientación, además, destaca la importancia que posee la persona especializada de esta área dentro de un equipo de trabajo, al plantear como estrategia incentivar el círculo de bienestar integral en las docentes de preescolar del Centro Educativo Nueva Esperanza. Permitiendo desde la exploración, capacitación y sensibilización de las habilidades sociales, no solamente el crecimiento profesional en su desempeño y quehacer diario de sus funciones, sino que, también influyendo, al mismo tiempo la vida cotidiana de las participantes del proceso en otros ámbitos de su vida como el familiar, personal, social, entre otros.

Esta investigación, aporta a la disciplina de orientación, la visión expandible del alcance de los aspectos o áreas que pueden trabajar y desarrollar las personas profesionales de Orientación dentro de un equipo de trabajo, esto debido que la misma se ha planteado desde el principio desde el área educativa y vocacional, así lo instituye la Ley General de Educación desde el año 1957 donde por primera vez se establece la necesidad de incorporar profesionales de la Orientación al sistema educativo, para atender las necesidades educativas y vocacionales de los estudiantes, y que, pese a que estos profesionales están capacitados en la atención a otras áreas del ser humano, muchas veces, se ha limitado la oportunidad de abarcar más allá y expandir el impacto de esta profesión en otros contextos o poblaciones. Según Fung (2017), las personas profesionales en orientación "... tienen entre sus manos una gran responsabilidad en la formación de las personas, al igual que el contribuir con el desarrollo de las políticas educativas" (p. 47). Es aquí donde se puede ver, cómo ha sido limitada esta disciplina en cuanto sus alcances y oportunidades y generalmente se visualiza únicamente en el sector educativo, con los estudiantes, pero se puede ir más allá, con el personal y equipos de trabajo.

Por lo tanto, este proyecto permite potenciar la gestión del servicio de orientación, que se ajusta a las necesidades actuales de la población; al tratar un tema como lo es el área social y que con la emergencia nacional producto del COVID-19, el cual ha causado una pandemia a nivel mundial y por ende una emergencia sanitaria, con medidas de aislamiento y distanciamiento físico, lo que ha repercutido en el área social; por ende las habilidades sociales toman mayor relevancia, lo que ha derivado la

necesidad de fortalecer el área social en las personas, pues el distanciamiento social, en cierta forma ha perjudicado las interacción con otros y por ello, la disciplina de orientación, puede colaborar con procesos que fomenten y fortalezcan ésta área. Además, al plantear la oportunidad de autodescubrimiento en las docentes, de crecimiento personal, académico y profesional por medio de la capacitación y sensibilización en los talleres, el colectivo de orientación, puede expandir sus alcances y aportes dentro de un equipo de trabajo y convertirse en un eje fundamental y necesario para el logro de objetivos dentro de una organización, no sólo como parte del servicio que se ofrece, sino permitiendo la visión del ser humano en desarrollo constante.

Problema identificado: Descripción del problema.

Posterior a la revisión de antecedentes tanto internacionales como a nivel nacional que se presentan más adelante en este capítulo, así como de la teoría planteada por diferentes autores, se puede denotar la importancia de realizar un diagnóstico que permita identificar habilidades sociales en las personas colaboradoras de una institución educativa. También, determinar si estas podrían beneficiar en el desempeño de los individuos en su quehacer diario laboral y ejercicio de su profesión.

En las instituciones educativas, las personas profesionales en Orientación son entes mediadores en el descubrimiento e identificación de habilidades sociales en las personas, no solo con el estudiantado cuando se trabaja en orientación vocacional y educativa, sino que también con los participantes que integran toda la comunidad estudiantil, debido a que estos profesionales abordan el círculo del bienestar integral en las personas y brindan acompañamiento en los diferentes procesos de vida. Es por lo que, radica la importancia de que los especialistas en orientación puedan desarrollar un proceso de autoexploración de habilidades sociales con los y las docentes, con el fin de identificar, capacitar y fortalecer dichas habilidades y así, ponerlas en funcionamiento al servicio de la institución y por ende de todas las personas que participan del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Lo supra citado fundamenta el proyecto que se presenta a continuación; en el que se investiga el Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza, centro privado de Costa Rica y se indagan las habilidades sociales en el personal docente de preescolar en la

institución en el año 2020, con el fin de potencializar, impulsar y capacitar sobre estas. Para lograr llevar a cabo este proceso y obtener resultados óptimos que clarifiquen el proyecto, se presenta el problema de investigación, el tema y los propósitos.

¿Cuáles son las habilidades sociales que poseen en el quehacer diario de la profesión de las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza?

Durante la preparación académica de los y las profesionales de distintas carreras, se brindan herramientas que permiten el desarrollo de habilidades alrededor de los retos, tareas y aprendizajes que se ofrecen en los planes de estudios. Esto permite al profesional tener la capacidad de ejercer una profesión en el ámbito laboral con las habilidades necesarias que conlleva su profesión.

Sin embargo, en muchas ocasiones el colectivo de profesionales no es consciente de aquellas habilidades que han desarrollado o desconocen las que poseen de forma innata. Incluso al ejercer su carrera, requieren fortalecer o implementar nuevas habilidades a lo largo de su quehacer profesional. Lo que supone se brinde una preparación educativa para el desarrollo de habilidades, que permita al individuo potencializar su aprendizaje y el quehacer diario. Ante esto Portillo-Torres (2017) sugiere que “El progreso del aprendizaje es la característica principal de una educación por habilidades” (p.9). Es aquí, dónde al fortalecer o potenciar habilidades para el ejercicio de la profesión, se puede, por ende, evidenciar el progreso del individuo en su desempeño tanto en el proceso educativo como al ejercer profesionalmente.

Esto no es ajeno en el sector de educación, pues los y las docentes deben implementar recursos internos (habilidades, competencias, aptitudes y actitudes), que le permitan enfrentar la ardua tarea de enseñar a sus estudiantes, mantener la disciplina dentro del aula, trabajar en equipo con sus compañeros y compañeras, planear sus clases, entre otras. En muchas ocasiones, la falta de ciertas habilidades genera dificultades en el ejercicio de su profesión, en específico en el área docente, dónde se requiere que las habilidades sociales estén bien desarrolladas, pues constantemente se da la interrelación entre individuos.

Las habilidades sociales, brindan al ser humano estrategias para relacionarse con las demás personas, exponer sus ideas e implementar estrategias de acompañamiento,

comunicación, empatía y trabajo en equipo en su quehacer diario. Para Dongil y Cano (2014), las habilidades sociales son un conjunto de destrezas que posee cada individuo, que le permiten la relación con otros individuos en la expresión de sentimientos, opiniones, ideas, deseos o necesidades. Son necesarias e indispensables en la interacción diaria con otras personas.

El presente estudio se efectuará con las docentes del área de preescolar del Complejo Educativo Bilingüe Nueva Esperanza. Debido a que, se ha identificado en el proceso diagnóstico, que las docentes poseen información básica sobre las habilidades sociales, en cuanto a la teoría, sin embargo, en su mayoría, este colectivo de profesionales desea explorar más sobre este tema, descubrir las habilidades que poseen y cómo desarrollarlas aún más.

Al brindar recursos de autoexploración, capacitación y sensibilización de las habilidades sociales en las docentes de preescolar del centro educativo Nueva Esperanza, se pretende solventar más allá de una necesidad institucional, algunas necesidades personales, pues este descubrimiento brindará herramientas de desarrollo continuo en aspectos propios de las docentes, que tienen relación eminente con el área social y por ende con la vida cotidiana, tanto laboral como individual. Las habilidades sociales es un tema que se ha abarcado muy poco en la formación del individuo y por ende se requiere de un proceso puntual con respecto a este particular, en el desarrollo de las docentes en cuestión y el crecimiento continuo tanto profesional como personal.

Por lo tanto, algunas de las preguntas de investigación que se plantean en el siguiente estudio son:

1. ¿Cuáles son las habilidades sociales que poseen las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Centro Educativo Nueva Esperanza?
2. ¿Cuáles habilidades sociales se necesitan reforzar para mejorar o maximizar la labor diaria de estas docentes?
3. ¿Cómo fortalecer las habilidades sociales en este colectivo de profesionales?
4. ¿Qué efectos podrían resultar del fortalecimiento de las habilidades sociales en las docentes de preescolar para la institución educativa?
5. ¿Podría influir en la mejora educativa y quehacer diario de las docentes el fortalecimiento de estas habilidades?

6. ¿Hay habilidades sociales necesarias en la relación laboral que no poseen las docentes?

A partir de las anteriores interrogantes de investigación, que dirigen el presente proyecto. Surge la necesidad de plantear la siguiente pregunta de investigación para el diagnóstico:

¿Poseen las docentes de preescolar del Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza en el año 2020 conocimientos de habilidades sociales en sus funciones diarias?

De la pregunta de investigación, se derivan aquellas motivaciones que dirigen a las investigadoras, sobre los aspectos que desean conocer en el diagnóstico. Se puede concluir que el propósito general del diagnóstico es:

Indagar los conocimientos, destrezas e intereses acerca de las habilidades sociales que tienen las docentes de preescolar del Centro Educativo Nueva Esperanza en el año 2020.

Antecedentes

En el transcurso de la historia, las habilidades sociales han sido objeto de estudio por distintos profesionales del área de la salud, ciencias sociales, educación y ciencias naturales. Lo anterior, debido a que éstas podrían ser la justificante del comportamiento de los individuos, su interacción con otros y su evolución.

Por la razón anterior, en este apartado, se explora sobre diferentes estudios e investigaciones sobre las habilidades sociales que se han realizado a lo largo de la historia dentro y fuera de Costa Rica que son afines a la temática del presente estudio. Con el fin de conocer lo estudiado con el paso del tiempo sobre las habilidades sociales en las distintas áreas, principalmente en educación.

A nivel nacional. En un estudio sobre la civilización antigua realizado por la Universidad de Costa Rica, se puede observar la importancia que tiene el área social en la historia y que desde tiempos antiguos ha sido un tema de estudio. Según Fonseca (2003):

En 1975, gracias a los cambios que ya se habían dado en la metodología y en la teoría y al conocimiento que ya se tenía de las diferentes regiones culturales y

sus periodos, se inició una serie de investigaciones que permitió conocer y entender mejor algunas de las características culturales y sociales de los grupos que nos precedieron. (p. 16)

Las características sociales de nuestros antepasados permiten estudiar el comportamiento de los individuos, lo que se expresa por medio de la cultura, la sociedad, la conducta, costumbres y desempeño tanto profesional como personal. Por lo que este es un tema de interés general en la historia de Costa Rica, ya que, es un tema competente de las personas profesionales en Orientación, debido a que son facilitadores de procesos en áreas de mejora tanto social, emocional, educativa, así como laboral. Por lo que podría ser un aporte importante para el área de las ciencias sociales y por ende a un desarrollo social adecuado en Costa Rica.

Se realizó una búsqueda exhaustiva a nivel nacional de documentos que respalden o evidencien proyectos realizados por profesionales de la orientación con poblaciones de docentes de preescolar en el tema de auto exploración, capacitación y sensibilización en el área de habilidades sociales, sin embargo, se ha detectado un vacío existente en la propuesta y ejecución de investigaciones de esta índole. A continuación, se muestra algunos estudios encontrados competentes al tema de habilidades sociales que fundamentan, alimentan y sustentan el presente proyecto.

En el año 2008, en la revista electrónica de Intervención Psicosocial y Psicología Comunitaria, se publica un artículo de Marcela López, donde se propone la importancia de las habilidades sociales en la escuela y argumenta:

Un equilibrio entre las letras y las habilidades sociales, derivará en estudiantes competentes no solo para afrontar retos cognitivos sino para gestionar soluciones integrales mediante la aplicación de habilidades de negociación, trabajo en equipo, asertividad y manejo de conflictos, entre otros; características ampliamente valoradas en el mundo profesional al que posteriormente se integran. (p. 17)

Ahora bien, al revisar los diferentes estudios o proyectos en el tema de las habilidades sociales, se determina que, con el paso del tiempo, los aspectos sociales en estudio le han dado forma a diferentes términos, como lo son las habilidades blandas. Dentro de estas habilidades se contemplan las sociales, mismas que están ligadas a diferentes áreas de la vida y permiten el adecuado desempeño en diferentes contextos.

En mayo del 2014, Carmona, Chavarría y Leiva proponen ante la Universidad de Costa Rica una tesis para optar por el grado de Licenciatura en Psicología, dónde muestran los resultados del impacto de un programa comunitario de educación musical dirigido a niños, niñas y adolescentes. En dicho estudio se destaca que este programa impulsó el desarrollo psicosocial e intelectual en la población participante. Proponiendo el “desarrollo de características psicosociales como habilidades para la comunicación y una actitud positiva hacia el trabajo en equipo” (p.vii). Dentro de las habilidades sociales se encuentran el trabajo en equipo y la comunicación que de forma implícita forma parte de las mismas, lo que se puede derivar del estudio en mención.

Las habilidades sociales se han analizado en diferentes ámbitos en Costa Rica, no solamente en programas musicales o educativos como vimos con anterioridad, sino que también en el área de salud. Así se evidencia en el estudio realizado por Gamboa y Solís (s. f.), dónde según la revista médica de Costa Rica y Centroamérica, realizaron una investigación con 4 paramédicos sobre el desarrollo de las habilidades sociales en su desempeño como cruzrojistas, arrojando que las personas evaluadas, luego de llevar una capacitación sobre el tema, reconocieron que en su trabajo utilizaban estas habilidades en un 85%.

Dentro de los antecedentes presentados con anterioridad de las habilidades sociales, se puede recalcar que este tema es unificado a las habilidades blandas, por esto, se pueden encontrar distintos artículos, estudios e investigaciones, donde presenta el área social como parte importante de las mismas. En este sentido, las autoras del proyecto no se refieren en este documento a las habilidades blandas, pero es necesario recalcar que están íntimamente ligadas.

Antecedentes internacionales. En el mundo las habilidades sociales son objeto de algunas investigaciones, programas y proyectos. A continuación, se dan a conocer

algunas de los estudios o programas que se han llevado a cabo a nivel internacional sobre este tema.

En España se desarrolló un trabajo de investigación por Bravo y Herrera (2011), donde se analiza el grado de relación en la convivencia escolar y el desarrollo de habilidades sociales. Se estudiaron 546 estudiantes de primero y tercer grado de escuela. El resultado de este estudio revela que hay síntomas a nivel emocional positivos y negativos en lo que se refiere a la convivencia escolar, así se demuestran los distintos elementos que benefician a la convivencia entre ellos de las habilidades sociales.

Posteriormente en Chile, entre otras investigaciones, cabe mencionar la realizada por Oyarzún, Estrada, Pino y Oyarzún (2012), investigaron la relación que podría existir entre el rendimiento académico y las habilidades sociales, dicho estudio utilizó como muestra estudiantes del último nivel de colegio, así como universitarios y universitarias del segundo y tercer año de carrera. Los resultados reflejaron que no existen asociaciones significativas entre las habilidades sociales y el rendimiento académico, sin embargo, en el género femenino, se observa una correlación marginal, además de una correlación significativa en habilidades sociales. Mientras que en el género masculino no se observa ningún tipo de correlación entre las variables de estudio.

En Barcelona, España, en el 2014 se realizó un estudio en la Universidad de Ramón Llull, para la facultad de Educación Social y Trabajo Social, con el fin de incorporar una asignatura dentro del programa de estudio de las carreras con el fin de mejorar las habilidades sociales en el contexto profesional. Rosa, Navarro y López (2014).

Posteriormente en España, Barrientos (2015), investigó sobre la relación entre las competencias socioemocionales de los y las profesionales en docencia, con respecto a la habilidad individual de cada docente, con el fin de mejorar el clima social y emocional dentro del aula. Utilizó una muestra de 1493 estudiantes, pertenecientes a 68 grupos de segundo grado y a los 68 docentes de esos grupos. Como resultado se evidenció que no hay relación entre inteligencia emocional y apoyo emocional, organización de clase y apoyo pedagógico en el aula, pero si hay relación en el área social y el clima escolar.

En Puno, Perú, Gonzales y Quispe (2016), realizaron una investigación para indagar sobre el grado de relación entre el nivel de habilidades sociales y el rendimiento académico en el área de ciencias y letras. Los resultados demostraron que las habilidades sociales se relacionan con el rendimiento académico del curso de ciencias y letras, por lo que se pudo concluir que el desarrollo de las habilidades sociales se relaciona positivamente con el rendimiento académico.

En España, Madriz, Sandoval, González y Antón (2019) en la Revista Española de Discapacidad, presenta un estudio realizado a The Shakespeare's Heartbeat donde realizan juegos sensoriales y de actuación para trabajar con jóvenes de Trastorno por Espectro Autista. Dónde se ha evidenciado que este programa permite el desarrollo de habilidades sociales para esta población.

Dicho estudio, como lo menciona Madriz, et. al (2019), "Fue evaluado en la Universidad de Ohio, EE.UU., con catorce participantes, y encontraron en un análisis post intervención un incremento en las medidas de habilidades sociales, comunicación y lenguaje pragmático, así como en la habilidad de reconocer emociones" p. 167.

Se encontraron otros antecedentes a lo largo de la historia, sin embargo, los anteriores se consideran de importancia para ser mencionados en este estudio, pues se relacionan directamente con el proyecto a presentar. Al estudiar los resultados de las investigaciones anteriores y contrastar las mismas a nivel nacional con las internacionales, se destaca que en Costa Rica hay pocos estudios sobre las habilidades sociales y que en lugar de estas se han enfocado más en las habilidades blandas, que están correlacionadas con las habilidades en estudio.

Justificación

En la actualidad se escucha hablar de un término que se ha vuelto común y es la nueva normalidad, este proyecto se ha desarrollado en un escenario completamente diferente para la sociedad, mundialmente se está atravesando por una emergencia sanitaria, el COVID-19, que ha influenciado sustancialmente cada una de las áreas en el que el ser humano se desenvuelve, tanto a nivel laboral, físico, emocional, educativo, económico, espiritual, entre otros; en el que el tema de la salud es vital. Esta nueva forma

de vivir implica un cambio en las tendencias, culturales, sociales, así como educativas; la manera de convivir como sociedad, a su vez trae consigo una serie de retos.

Ante este escenario, se puede concluir que el ser humano para adaptarse a las diferentes circunstancias ha descubierto y desarrollado una serie de habilidades que le permiten la supervivencia y adaptación en los distintos escenarios en los que se desenvuelve. A raíz de este descubrimiento y desarrollo de habilidades, es que en los últimos años se ha demostrado la importancia de promover las destrezas que cada persona posee con el fin de mejorar las labores cotidianas y expandir sus conocimientos.

Uno de los retos que enfrenta el ser humano y por ende los costarricenses ante la pandemia que se sufre actualmente, es el impacto que ha tenido la utilización de tecnologías en la metodología de la educación virtual y teletrabajo, si bien es cierto, resulta una herramienta útil y necesaria, se ha detectado una mayor vinculación con los aparatos electrónicos, esta cotidianidad entorpece la expresión de emociones y sentimientos implícitos y fundamentales en el tema de habilidades sociales, puesto que para desenvolver y desarrollarlas se requiere de la convivencia diaria y la socialización. Por ello, un proceso que promueva el desarrollo y fortalecimiento de estas áreas en las personas resulta importante. Lo anterior fundamenta y evidencia la necesidad de facilitar procesos de auto exploración y ejercicio sobre esta temática con las docentes, ya que ellas a su vez podrán transmitir este aprendizaje al estudiantado, por ende, el recurso podría ser de provecho para la comunidad educativa y consecuentemente con la sociedad.

Para Murillo (2020), en su nota del periódico CRHoy.com, indica que “La pandemia mostró la verdadera brecha digital en Costa Rica. Actividades como educación, trabajo, socialización, transporte y hasta el entrenamiento cambiaron producto de la emergencia sanitaria” (párr. 1). Los ciudadanos costarricenses han tenido que asumir los nuevos retos de la era digital, dónde se han tenido que adaptar a los medios tecnológicos para desempeñarse en las diferentes áreas.

Esta investigación, pretende contribuir a mejorar un área relevante desde el ámbito profesional de la Orientación. Según los antecedentes expuestos, la carencia de investigaciones e intervenciones en el tema de las habilidades sociales, además, fundamentado en los resultados arrojados por el diagnóstico, se evidencia una necesidad

tanto en la parte de investigación como de ejecución de estrategias de fortalecimiento en habilidades sociales en diferentes sectores laborales y por ende en el sujeto de estudio: las docentes. Pese a la exhaustiva búsqueda de estudios en el tema de habilidades sociales en docentes de preescolar en Costa Rica, no se evidencia investigaciones o proyectos realizados en esta nación. Por lo que el presente proyecto es pionero en el país, mostrando así innovación y creatividad en una época donde las habilidades sociales toman mayor importancia dentro de la educación costarricense.

D. Cartín (comunicación personal, 17 de setiembre, 2020), indica que para el año 2019 el Ministerio de Educación Pública, por medio del Departamento de Análisis Estadístico contabiliza un total de 3466 centros educativos en Costa Rica que prestan servicios de educación preescolar, de ese total, se muestra que 3060 (88,2%) son del sector público, 387 (11,2%) son del sector privado y 19 (0,6%) del sector privado subvencionado. Estos datos abarcan un total de 142.898 estudiantes de preescolar en todo el territorio costarricense, de los cuáles, 121720 (85,1%) asisten a centros educativos públicos, 19.819 (13,8%) en centros educativos privados y 1359 (1%) al sector privado subvencionado. Para el año 2019, el Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza presentaba una matrícula de 139 niños de preescolar, lo que representa un 0,1% de la población preescolar del país. En cuanto al sector privado equivale al 0,7% del total de estudiantes del mismo nivel en el país.

Referente al personal docente en Educación Preescolar, D. Cartín (comunicado, 17 de setiembre, 2020) indica que en el 2019 laboraban un total de 10.659 docentes, de las que el 68,5% pertenecen a instituciones públicas y el otro 31,5% a instituciones privadas o privadas subvencionadas en Costa Rica. En el año 2019, Nueva Esperanza poseía un total de 8 docentes de preescolar, lo que equivale al 0,07% del total del país mencionado.

Con los datos anteriores se desea mostrar el impacto aproximado que tendrá el presente estudio en la educación preescolar, pues beneficiará el 0,07% del total de docentes de preescolar, pertenecientes a la institución educativa en estudio. Por lo tanto, el total de estudiantes de dicho centro en el área de preescolar podrán experimentar los beneficios que conllevan el descubrimiento y fortalecimiento de habilidades sociales en sus docentes a la hora de recibir las lecciones e interactuar con ellas.

Este tipo de proyectos son importantes en Costa Rica, ya que el 13,8% de estudiantes de preescolar en Costa Rica, pertenecen a instituciones privadas y de ese total el 0,7% son del Centro Educativo Nueva Esperanza, los cuáles se verán impactados con el proyecto. En dicho centro educativo laboran 7 docentes de preescolar, para un total de 150 estudiantes, los cuáles se beneficiarán de los resultados del proyecto, el cual tiene proyección a impactar otros centros educativos del país, pues se evidencia la clara necesidad con la situación actual y los retos que se enfrentan en el área social debido a la pandemia.

Así mismo, trabajar en la autoexploración, capacitación y sensibilización de las habilidades sociales en las docentes de preescolar, permitirá obtener importantes beneficios no solamente en el ámbito laboral y prestación de servicios de las educadoras, sino que del centro educativo en sí. Además, impactará la vida cotidiana de las participantes y por ende experimentarán beneficios a nivel personal, familiar y social en general.

De acuerdo con los ejercicios realizados en el proceso del autoconocimiento, autoexploración y al diagnóstico realizado a las docentes de preescolar donde se les consultó si consideran que el uso de las habilidades sociales podría mejorar la calidad de su desempeño laboral y profesional, el 100 por ciento de las participantes respondieron que sí. Del mismo al consultar si es importante que un profesional en orientación le guíe en la exploración de sus habilidades sociales, donde del total, el 90 por ciento afirma que es importante que una persona profesional en Orientación les guíe en la autoexploración de estas.

Cabe resaltar, que la orientación que se le brinda a una persona es sólo una herramienta de autoexploración y autoconocimiento, en busca que potencie sus habilidades sociales, que influyen diariamente en su desempeño profesional. Tal y cómo lo afirma B.F. Skinner (citado por Amaral, Pinto, Medeiros, 2015) cuando menciona “Los hombres actúan sobre el mundo, lo alternan y, a su vez, son modificados por las consecuencias de su acción” (p. 15), es decir, que, si una persona desconoce su potencial, difícilmente pueda ponerlo en práctica en cualquier área de su vida.

Así mismo este proyecto permitirá que las docentes conozcan con certeza las habilidades sociales con las que cuentan y las posibilidades que tienen como llave de

empoderamiento y seguridad que le permitirá ser mejor profesional en el campo que se desenvuelva. Por ejemplo: permitir que los trabajadores que se desempeñan en un centro educativo tengan claro sus habilidades sociales, presenta un contenido de valor práctico para la institución educativa al plantear las habilidades sociales como una alternativa viable para el mejoramiento en el desempeño y labor educativa, ya que las mismas, tienen relación directa con el bienestar, la autoestima, empatía, la inteligencia emocional, desenvolvimiento en diferentes contextos de la vida, así como la toma de decisiones oportunamente.

Todas estas actividades permiten a los seres humanos desarrollarse de forma acertada de acuerdo al contexto. Así lo manifiesta Ángeles (2006) “Las habilidades sociales son aspectos importantes en el desarrollo del ser humano ya que sirven para enfrentar y afrontar las adversidades ya sea a nivel personal, académico, familiar, laboral o social” (p114).

La importancia del presente estudio radica en conocer las habilidades sociales que tienen las y los docentes de preescolar del Centro Educativo Nueva Esperanza, con el fin de potencializar las mismas y fortalecer o desarrollar aquellas que no han sido descubiertas aún por estas personas. Así mismo, mejorar la labor educativa y desempeño de cada individuo dentro y fuera del ámbito escolar. Es necesario realizar una evaluación individual previa de cada participante, para conocer limitaciones personales, capacidades que poseen o que requieren aprender y habilidades sociales con las que cuentan o que requieren mejorar o desarrollar.

La persona profesional en orientación ayuda a favorecer el desarrollo integral de las personas. El Reglamento General De La Ley Orgánica 8863 (2014), citado por el Colegio de Profesionales de Orientación (CPO) en su página Web, indica: “la Orientación ha logrado un amplio impulso en sus fundamentos teóricos, epistemológicos y prácticos, y su acción orientadora como profesión va dirigida a que la persona logre su desarrollo personal, social y vocacional autónomo y responsable, concretando la toma de decisiones que mejor estimule su proceso de desarrollo” (párr. 4).

Por lo tanto, resulta importante la presencia dentro del equipo de trabajo en el centro educativo personas profesionales en Orientación para que realicen la labor formativa en el descubrimiento y autoexploración de estas habilidades sociales en los

individuos. Quien puede desempeñar sus buenos oficios no solamente con la población estudiantil, sino también con los funcionarios y compañeros de trabajo. Puesto que posee la capacitación y herramientas necesarias para efectuar dicha labor.

Así mismo, por medio del presente estudio, se desea plantear un panorama amplio sobre las habilidades sociales y la necesidad de implementar estrategias que permitan identificarlas, para solventar las necesidades que surgen en el momento de proponer y poner en marcha una meta u objetivo dentro del aula o equipo de trabajo. Por ende, mejorar el servicio educativo que se ofrece.

El Centro Educativo donde se pretende ejecutar este proyecto, posee amplia trayectoria, tiene más de 20 años fungiendo en la educación privada del país, estando catalogada como una de las instituciones educativas privadas más prestigiosas y pioneras de Costa Rica. Según EKA (2016), la revista empresarial, cataloga esta institución dentro de las 10 mejores del país. Este es uno de los motivos por los que se realiza el presente estudio en dicha institución, puesto que la factibilidad en cuanto al acceso de la información, de practicidad e ingreso a la Institución es completamente realizable.

En cuanto a la viabilidad referente a tiempo y recursos, ambas son solventadas por las proponentes de este proyecto, quienes cuentan con el aval de la directora general, no solo para realizar el proyecto, sino de apoyarlo con los recursos de la institución como infraestructura, tecnología, acceso a información y a la apertura de trabajar con las participantes en estudio. Así mismo, se cuenta con el apoyo de parte de la dirección académica de preescolar.

Los resultados del presente estudio serán de gran interés para el centro educativo, ya que pueden replantear su estrategia dentro de las aulas, e implementar mejoras que impactarán a esta comunidad educativa. Así mismo, como propuesta de este proyecto se confeccionará un manual con la teoría investigada sobre las habilidades sociales, para guiar en el proceso de fortalecimiento y desarrollo de estas en el personal docente del Centro Educativo. Dicho manual ofrecerá desde la especialidad en Orientación, alternativas de mejora para realizar las labores de forma eficaz, brindando el acceso de información cómo consulta frecuente para las participantes del estudio.

Por último, a partir de los resultados evidenciados por el diagnóstico y la ejecución del presente proyecto, se promoverá que la institución educativa, plantee diferentes estrategias para que los colaboradores desarrollen y fortalezcan sus habilidades sociales, y esto a su vez contribuirá en las mejoras de la oferta y servicio. Así mismo el colectivo de estudiantes de preescolar será impactado, debido a que las docentes al poner en práctica lo obtenido en los talleres de esta propuesta, influenciarán a sus estudiantes en cuánto al desarrollo de las habilidades sociales e implementación de herramientas que potencialicen y pongan en práctica dentro de sus lecciones.

Propósito General

Fomentamos el autodescubrimiento y fortalecimiento de las habilidades sociales en el personal docente de la Unidad Académica de Preescolar del Complejo Educativo Bilingüe Nueva Esperanza en el año 2020.

Propósitos Específicos

1. Indagamos la información que tienen las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Complejo Educativo Bilingüe Nueva Esperanza en relación con las habilidades sociales.
2. Identificamos las habilidades sociales que poseen las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Complejo Educativo Bilingüe Nueva Esperanza, por medio de talleres exploratorios, entrevistas y cuestionarios.
3. Promovemos, por medio de capacitaciones informativas de técnicas y herramientas, la práctica del conocimiento adquirido en relación con las Habilidades Sociales que posee cada docente de preescolar del Complejo Educativo Bilingüe Nueva Esperanza en sus funciones diarias.

Descripción general del escenario.

El proyecto se lleva a cabo en San Juan de Santa Bárbara de Heredia, específicamente en el Complejo Educativo Bilingüe Nueva Esperanza, institución de enseñanza del ámbito privado. Dicho centro posee una trayectoria de más de 26 años en el ámbito de la educación costarricense.

Su fundación se dio en el año de 1993, tomando una estructura destinada para vivienda y convirtiéndola en una pequeña escuela, no obstante, su auge y rápido crecimiento determinan a buscar un lugar con mayor espacio físico para lograr un buen desempeño en la formación integral de sus estudiantes. Este centro de enseñanza promueve en sus estudiantes altos valores de excelencia, solidaridad, tolerancia y respeto.

La misión de dicha institución, según N. Monge, es proporcionar a la sociedad costarricense ciudadanos con sensibilidad humana, moral y espiritual a través de la preparación académica, humanística y el crecimiento social, conducentes a la educación integral y al desarrollo de habilidades que favorezcan la autonomía, la responsabilidad, el sentido crítico y la capacidad de mantener una convivencia humana adecuada; y su visión es que Nueva Esperanza sea una institución educativa moderna e innovadora que desarrolla el multiculturalismo por su diversidad de lenguas, con una amplia conciencia ecológica, un modelo de enseñanza multimodal, centrado en el uso de la tecnología como herramienta de aprendizaje, formando seres humanos con integridad, capaz de comunicarse asertivamente y con éxito ingresar al mundo competitivo de acuerdo con las demandas de la sociedad. (comunicación personal, 21 de mayo, 2020)

Hoy es una institución con amplias zonas verdes, cuenta además con una huerta en la que se producen vegetales y legumbres orgánicos, misma que funciona como aula abierta y práctica en diversos temas de interés de sus estudiantes; posee 52 aulas, 1 laboratorio llamado CIDCREA, y un laboratorio de química, 4 laboratorios de cómputo, 5 edificios para oficinas administrativas, 52 aulas, 2 salas de fotocopiado y 1 enfermería. Tiene piscina de agua temperada y bajo techo, 3 amplias zonas recreativas, 1 cancha de fútbol y 5 más pequeñas, 1 cancha multiuso, un gimnasio, un auditorio, soda, heladería, cafetería y 5 amplios parqueos, siendo uno exclusivo de las busetas y otro para sus funcionarios.

Nueva Esperanza, como se le llama comúnmente, ofrece sus servicios en tres áreas académicas: preescolar, primaria y secundaria, todas ellas con altos estándares en el idioma inglés por parte de los educadores, todos con certificación TOEIC. Así mismo, New Hope, como también se conoce, es pionera en el ámbito tecnológico, fue la primera institución privada en instalar pizarras interactivas y actualmente acaba de inaugurar

aulas virtuales móviles para solventar la necesidad educativa a distancia que se dio a raíz de la emergencia nacional por la pandemia del COVID-19. Tiene una población de alrededor de 1100 estudiantes entre las tres áreas (preescolar, primaria y secundaria) y un total de 140 colaboradores entre administrativos (personal de mantenimiento y aseo, departamento financiero y de gestión de talento humano, directores) y docentes.

Específicamente en el ámbito de Prescolar, todas las maestras guías de los grupos son bilingües ya que, la oferta curricular es de cien por ciento en el idioma inglés. Dicha área cuenta con una población de 134 estudiantes para el año 2020.

Se decide realizar el estudio en esta institución dado a que se desea ofrecer un aporte en procura de una mejora en el servicio que brindan las docentes de preescolar, al potencializar sus habilidades sociales. Así mismo, beneficiar a la comunidad educativa con los resultados del proyecto.

Capítulo II

Referente conceptual y teórico

Para el presente estudio es necesario conocer los términos, sus derivados y componentes del tema propuesto con el fin de contextualizar al lector y brindar una descripción más completa de cada categoría expuesta y de este modo, profundizar en el tema de las habilidades sociales de las docentes de preescolar. Por lo tanto, se dará a conocer la autoexploración de habilidades sociales y el fortalecimiento de estas.

A la hora de plantear un proyecto en habilidades sociales, es necesario analizar a profundidad cada una de las categorías existentes en este tema: asertividad, empatía, escucha activa e inteligencia emocional. Mismas son las que al investigar son compatibles con la labor de las docentes de preescolar.

Por lo tanto, para comprender mejor el proyecto y sus implicaciones dentro del marco educativo, es necesario ampliar el análisis de la información a constructos que ejercen un papel fundamental dentro de la educación y la formación no solo de estudiantes, sino que también de docentes. Para comenzar con el análisis de la información relevante en este proyecto, se hace mención a las generalidades del sector educativo en Costa Rica, así como la formación y preparación académica de los profesionales en educación preescolar a nivel nacional, la función que desempeñan en el ámbito pedagógico y posteriormente hacer referencia al concepto de habilidades, el cual, se amplía específicamente en las habilidades sociales, dónde se describe y expone cada una de ellas y los beneficios que indican en el fortalecimiento de éstas. Todo esto desde la perspectiva de la disciplina de Orientación.

Educación en Costa Rica

Conocer y describir ampliamente las generalidades del sistema educativo en Costa Rica resulta fundamental para la contextualización a la hora de profundizar en el tema. Se evidencia que en Costa Rica existe un ente supervisor y regulador que vela por que se cumpla un servicio educativo de excelencia, al que toda la población tiene acceso, ese es el Ministerio de Educación Pública, que es una entidad gubernamental. Dicha

autoridad competente procura que tanto los centros educativos privados como públicos ofrezcan un servicio de calidad, integral y equitativa.

Instituciones educativas

Las instituciones educativas son entidades que velan por brindar herramientas y bases sólidas a la ciudadanía que, favorecen el orden sociocultural, moral, profesional y educativo de las personas que comparten un espacio físico en común. Esto por medio de la formación, educación y guía, que se brinda de manera integral a los integrantes o participantes que comparten el espacio educativo.

Estos espacios están conformados por la comunidad educativa, esta es el ámbito en el que tienen participación diversos personajes que trabajan en conjunto desarrollando el proceso de enseñanza-aprendizaje, además de ser un ente formador. Los componentes fundamentales en este proceso educativo son el personal educativo (administrativo y docente), padres, madres y/o encargados legales de familia y por supuesto las personas estudiantes, de esta manera se puede percibir la escuela en un contexto diverso e integral, ya que sus principales actores provienen de diferentes lugares geográficos, diferentes profesiones, costumbres y rutinas.

Las instituciones educativas son grandes organizaciones que facilitan diversos procesos a nivel social que van a contribuir con el desarrollo del país, todas ellas distintas, sin embargo todas cumplen con un estándar, así lo menciona Escamilla (2006), al afirmar que “toda institución tiene rasgos invariables que se relacionan con la misión para la que fue creada y le permite tener identidad propia” (p.156). De este modo se identifica un objetivo común y es el de formar seres humanos integrales para la sociedad.

Existen dos elementos importantes en la creación y formación de una institución educativa, el elemento físico y el humano. El elemento físico es específicamente el espacio estructural en el que desarrollan todos los procesos pedagógicos y la formación del estudiantado, este debe ser un lugar favorable, con servicios básicos en el que los estudiantes se sientan agrados de asistir.

Mientras que el componente humano lo constituyen las personas que van a laborar en conjunto por un objetivo en común. Este lo conforman uno o varias direcciones, profesionales en docencia y orientación, personal administrativo, personas

encargadas de mantenimiento, personal de alimentación y de aseo; colectivo que aporta en la construcción de la estructura organizacional educativa. Es por ello que la estructura humana es un aspecto fundamental en la cultura organizacional, por ende, un funcionamiento óptimo de las tareas asignadas, aunque unas impacten de alguna manera las otras.

A continuación, se describe de una manera breve dos ámbitos de la educación en Costa Rica en cuanto a instituciones se refiere, estos son los centros públicos y privados:

Centros educativos públicos. Están ubicados en lugares urbanos y rurales del país, de manera que la mayoría de la población pueda tener acceso, su infraestructura es construida por el Ministerio de Educación Pública donde se visualice la necesidad de hacerlo. Estos centros de enseñanza son sufragados por el gobierno y el acceso es de manera gratuita; su personal (administrativo, docente y otros) es seleccionado mediante un proceso transparente al que se llama a concurso por medio del Servicio Civil o el Ministerio de Educación Pública.

En el año 2020 Costa Rica cuenta con 4471 centros educativos públicos, para ese año recibieron un total de 1,2 millones de estudiantes. Representa una cobertura a nivel del país, donde el acceso a la educación abarca a todo el territorio nacional (Rodríguez, 2020). El Ministerio de Educación Pública, regula, supervisa y provee a estos Centros Educativos permitiendo así el acceso gratuito a la educación.

Centros educativos privados. Los centros educativos privados son instituciones que se edifican a partir del interés de una persona o varias, deben contar con los permisos de las instituciones pertinentes, como lo son el Ministerio de Educación Pública y el Ministerio de Salud. Poseen su propio reglamento, se coordinan de manera interna, su personal lo eligen y lo remuneran por sus propios medios y emplean algunos filtros que estimen necesarios para la admisión de sus estudiantes, además, los padres, madres o representantes legales de los y las estudiantes, deben invertir en una mensualidad generalmente definida por la institución.

Estos centros educativos ofrecen un programa educativo más amplio en comparación con las casas de enseñanza del sistema público, para ello ofrecen una variedad de idiomas en la malla curricular, así como algunas materias adicionales. En comparación con las instituciones públicas, las instituciones privadas representan un

14% en la totalidad del país. Ya que actualmente reconocidas por el Ministerio de Educación Pública hay 632 instituciones educativas privadas, que albergan un 8% de la población estudiantil del país.

Educación preescolar.

La educación en Costa Rica se organiza en niveles, iniciando con la formación de niños en preescolar, luego primaria, secundaria en la adolescencia y concluyendo en la educación universitaria generalmente en edades de adolescentes y adultos jóvenes, aunque para esta etapa no hay una edad establecida, ya que muchas personas inician su educación universitaria en cualquier momento de su etapa adulta. Para el presente apartado se detallará sobre la educación preescolar y sus generalidades.

Para Fernández (2016), la educación preescolar es el “nombre que recibe el ciclo formativo previo a la educación primaria obligatoria” (p. 7). En Costa Rica, la educación preescolar formal inicia en 1913, con el primer “kindergarten” anexo a la Escuela Normal de Señoritas. Era un ciclo que no formaba parte del proceso educativo, por lo tanto, no era obligatorio.

A partir del 2014, se aprueba ante el Consejo Superior de Educación el programa de Estudio de Educación Preescolar, de este modo, los niveles de preescolar se convierten en requisito para ingresar a la educación primaria, haciéndolo parte del currículo educativo obligatorio del infante. Lo anterior forma parte de la Estrategia de Educación de la Primera Infancia, que pretende fortalecer el servicio educativo en primera infancia, mediante la cobertura e inversión en este sector.

La educación preescolar se divide en dos ciclos: Ciclo Materno Infantil, que comprende infantes desde su nacimiento hasta los 5 años. Y el Ciclo de Transición, que atiende una población desde los 5 años de edad, hasta los 6 años en el sector público. En el ámbito privado cada centro educativo nombra los niveles de distintas formas, sin embargo, los más comunes son: materno para niños menores de tres años, prekínder para niños que oscilan entre los 3 años a 4 años de edad. Posterior se encuentra kínder, para niños de 5 años y preparatoria para los niños de 6 años.

Entre los principales objetivos de la educación preescolar está el abordaje de las áreas del desarrollo humano, que contempla el área psicomotriz, cognitiva y

socioafectiva. De estas forman parte el autoconocimiento, la autonomía, interacción social, uso del cuerpo en acción, coordinación viso-motora, funciones ejecutivas, habilidades lingüísticas, conciencia fonológica, literatura infantil, entre otros propios de las etapas de transición y evaluación educativa. (Fernández, 2016, p. 57)

Preparación académica para docentes en educación preescolar. La preparación y formación académica de los y las docentes de preescolar puede variar dependiendo de los enfoques, las universidades y las ramas de la educación en la que se centren los programas de la carrera de Educación Preescolar. Sin embargo, todas las mallas curriculares deberían coincidir en la formación de las habilidades básicas que requiere un o una profesional en educación para infantes que se encuentran en esta etapa de vida.

Para comprender un poco más este tema, es necesario conocer el perfil requerido para la persona profesional en docencia preescolar y las habilidades básicas que se deben incorporar en los planes de estudio en su preparación académica. Para ello se menciona a continuación el perfil del o la estudiante de la carrera de Pedagogía para Preescolar de la Universidad Nacional de Costa Rica, así como la malla curricular de la carrera de Preescolar de la Universidad Hispanoamericana, misma que evidencia una carencia en la preparación de profesionales en el tema de habilidades, específicamente las de índole social.

Para estudiar la carrera de pedagogía para preescolar, según sitio web oficial de la Universidad Nacional de Costa Rica (2020), se requiere las siguientes características:

- Facilidad para trabajar con niños y niñas.
- Habilidad para la comunicación
- Creatividad y dinamismo
- Fluidez verbal y escrita
- Gusto por el trabajo en equipo
- Capacidad de observación
- Disposición para atender de forma oportuna y apropiada las demás de los niños y las niñas.
- Capacidad para desarrollar trabajos interdisciplinarios.

Como se puede observar, el perfil del estudiante de la carrera de preescolar posee las habilidades básicas que requiere una persona para ingresar a la carrera y por ende desempeñar esta profesión. Las mismas características se relacionan en gran manera con las habilidades sociales que se estudian en el presente proyecto.

Ahora bien, es necesario conocer sobre la preparación académica en Educación Preescolar de otras universidades que imparten esta carrera en Costa Rica, por este motivo, se presenta el plan de estudios de la Universidad Hispanoamericana, según su sitio web oficial, que también ofrece preparación en Educación Preescolar Bilingüe, dónde se evidencia dentro de sus planes que no se contempla preparación en el ámbito de habilidades sociales para las personas que elijan estudiar esta profesión. Lo que se evidencia y detalla a continuación:

Plan de Estudios de la Carrera de Educación Preescolar. Universidad Hispanoamericana:

Bachillerato.

Cuatrimestre I.

- Filosofía de la educación
- Educación para la salud
- Desarrollo del niño
- Artes y materiales para preescolar

Cuatrimestre II.

- Recursos audiovisuales
- Psicología de la educación
- Ciencias I
- Estudios Sociales I

Cuatrimestre III.

- Taller de expresión
- Problemas de aprendizaje
- El preescolar y sus dificultades de aprendizaje
- Didáctica para la educación preescolar

Cuatrimestre IV.

- Educación Física en preescolar

- Ciencias en preescolar
 - Inglés I
 - Matemática I
 - Cuatrimestre V.*
 - Literatura infantil preescolar
 - Español I
 - Matemática en preescolar
 - Inglés II
 - Cuatrimestre VI.*
 - Artes del lenguaje para preescolar
 - Curriculum I
 - Técnicas de evaluación
 - Inglés III
 - Cuatrimestre VII.*
 - Métodos de investigación
 - Estudios Sociales para preescolar
 - Computación de la escuela
 - Educación musical para preescolar
 - Cuatrimestre VIII.*
 - Seminario y práctica docente
- Licenciatura.**
- Cuatrimestre I.*
- Ética profesional
 - Orientación en instituciones preescolares
 - Investigación dirigida
- Cuatrimestre II.*
- Detección y prevención de niños excepcionales
 - Administración de centros infantiles
 - Comunicación escrita y oral
 - Estadística aplicada educación preescolar

Cuatrimestre III.

- Investigación dirigida II
- Administración escolar
- Estimulación temprana
- Sociología educativa para preescolar. (Universidad Hispanoamericana, 2020)

Cabe recalcar que se han seleccionado las universidades mencionadas debido a que las participantes del estudio, en su mayoría, son egresadas de estos centros de estudio, lo que fundamenta con mayor vehemencia que este proyecto, solventa una necesidad evidenciada, en el hecho de que dichas casas de enseñanza promueven que van a insertar al mundo laboral personas egresadas con perfiles en los que en su mayoría incluyen las Habilidades Sociales, sin embargo, se denota un vacío existente en las participantes de dicha investigación con respecto a este tema, mismo que se evidencia en el diagnóstico y se puede ver que dentro del plan de estudios tampoco se trabajan de forma directa en algún curso o materia. Por lo anterior, es que se torna fundamental que el sistema de educación superior incorpore en sus planes de estudio temas como las habilidades sociales, eje fundamental en lo que respecta al rol del profesional en docencia, ya que, como se da a conocer en el concepto que se manifiesta a continuación sobre la función docente, es necesario que la persona que enseña, lo haga de una manera integral, lineal y no vertical, por lo que debe poner en práctica sus propias habilidades sociales en el ejercicio mediador de la consecución de aprendizajes.

Es decir, que un profesional en docencia preescolar debe tener desarrolladas sus habilidades y competencias sociales de manera integral para lograr un proceso de enseñanza y aprendizaje significativos. Lo que repercute en un deber de las personas profesionales docentes de explorar sus habilidades en esta área, para así poder fortalecerlas y utilizarlas en su quehacer diario de forma efectiva.

Función Docente

Las funciones que las personas deben seguir en el ámbito laboral se encuentran claramente identificadas, y el área educativa, no es la excepción. Es posible identificar bien los puestos de trabajo y sus respectivos roles de una institución de enseñanza:

directores, docentes, secretarías, estudiantes, limpieza y mantenimiento, transporte, finanzas y alimentación.

Sin embargo, los roles para las personas docentes se han establecido a lo largo de la historia y se encuentran arraigados en la mente del colectivo: los profesionales en docencia son transmisores de conocimiento y además deben utilizar los recursos de forma óptima para que el aprendizaje en sus estudiantes sea el ómeor.

Para comprender aún más a profundidad la función docente, se puede afirmar que un docente es quien transmite el conocimiento a una persona y que su papel es meramente facilitador de contenidos. Ahora bien, según las nuevas corrientes e investigaciones se ha dejado de lado ese aspecto lineal y jerárquico de transmisión de conocimientos y se ha enfocado en el estudiante y que el docente debe ser una canal para que los estudiantes descubran y construyan su propio conocimiento con una guía que será determinada por un maestro, de esta manera lo expone Ausubel (1973), quien es pionero en el tema del aprendizaje significativo, el cual, expone que se parte del conocimiento previo sobre determinado tema y se introduce nueva información, a partir de este proceso se construyen nuevos conocimientos, de este modo se deja de lado ese papel que se pensaba tenía el profesional en enseñanza para darle paso a la persona docente en su papel de mediador en la adquisición de nuevos aprendizajes. Así lo afirma Mora (2015) cuando explica que “visualizan al personal docente como facilitador de los procesos requeridos para construir conocimiento.” (p.23)

El trabajo docente, es un rol que demanda excelencia, no solo por parte de sus superiores, también de los padres de familia y sus estudiantes. Por ello, a continuación, se consideran algunas características del docente efectivo, expuestas por Torres del Castillo (1998):

1. Dominio de los saberes propios de su área de enseñanza, bajo un criterio profesional comprendiendo la cultura y las realidades sociales.
2. Pone en práctica una pedagogía activa e interdisciplinaria, tomando la iniciativa en ideas y proyectos innovadores.
3. Trabaja en equipo y pone en práctica la autocrítica y auto-reflexión de su labor y estimula a sus alumnos a hacerlo.

4. Desarrolla en sus alumnos conocimientos, cualidades, habilidades y valores indispensables para el futuro, a la vez que detecta problemas y los soluciona.
5. Sale de las fronteras de la escuela y educa fuera de ellas, haciendo uso de todos los recursos (contexto, comunidad, padres de familia) y los involucra dentro del proceso enseñanza-aprendizaje.
6. Aprende cada día, está en constante cambio y es un gran estudiante.
7. Hace uso de las tecnologías y lo que la sociedad del conocimiento exige.
8. Sus alumnos lo ven como un modelo a seguir, más que como una autoridad que respetar.

Sin embargo, cabe mencionar que las características indicadas pueden variar dependiendo el contexto en el que el docente se encuentre, por lo tanto, no se consideran como invariables. En síntesis, tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, se afirma que el docente es una persona que posee una serie de habilidades y entre ellas muy importantes las habilidades sociales; además debe ser una persona congruente, no solamente en su saber, sino que también en su hacer, así como proteger o resguardar un tema de prestigio profesional. Ante ello cabe mencionar algunas pautas en relación a este apartado que menciona Moreno (2006), las cuáles son:

- El o la docente debe ser puntual.
- Debe llevar la clase preparada y organizada.
- Debe evitar señalar públicamente ante el grupo de estudiantes situaciones particulares personales y académicas de ellos.
- Conocer adecuadamente al grupo de estudiantes.
- Utilizar de forma eficaz la voz.
- Ubicarse adecuadamente en el aula.
- Corregir diariamente los deberes y trabajos propuestos.
- Cuidar el orden y la limpieza del aula.
- Preparar adecuadamente los exámenes o pruebas.
- Establecer relaciones interpersonales que favorezcan el asesoramiento personal.

Particularmente, el cuerpo docente se convierte en la representación de la institución esto por estar en contacto continuo con la mayor parte de los miembros de la comunidad educativa, logran proyectar su personalidad, lo que evidencia sus fortalezas

o debilidades, al exponer su forma de ser. Lo anterior forma un entretendido de personalidades que, al ser guiadas por las normativas de la institución, permiten la organización institucional particular de cada centro, lo que contribuye a la conformación de una cultura de trabajo y por ende un adecuado trabajo en equipo.

Así mismo, la persona docente se convierte en mediador y facilitador de procesos de enseñanza y aprendizaje, no solamente a nivel académico, sino personal, social y emocional. Así lo argumenta Murillo (2009), al indicar que:

La responsabilidad social del docente va más allá de la enseñanza de una serie de temáticas, su tarea es promover el desarrollo de destrezas y habilidades en los alumnos y; por tanto, hacerlos portadores de las herramientas básicas para desempeñarse con éxito en diferentes contextos socioculturales. (p.101)

Se puede observar la importancia que tiene la función docente en cuanto a las habilidades. Por ende, una docente que conoce bien sus habilidades sociales, puede también guiar a sus estudiantes en el descubrimiento y concientización de sus propias habilidades.

Habilidades

Los seres humanos, poseen una serie de características muy complejas que les permiten desarrollarse a lo largo de su vida. Estas características podrían ser físicas o personales y por lo tanto forman parte esencial de la personalidad, desempeño y quehacer diario de cada individuo.

También dentro de estas características se pueden mencionar distintas capacidades que les permiten enfrentar la vida diaria. Estas capacidades llegan a formar parte importante del desarrollo, las cuáles pueden variar, mejorar e integrar nuevas a lo largo de la vida. Las mismas, en muchas ocasiones son denominadas como habilidades.

En el presente estudio, se conocerá el concepto de habilidad y además se enfatizará en el tipo de habilidad social. Lo cual, se desarrollará a continuación:

Definición de Habilidad. Desde antes de nacer los seres humanos empiezan a desarrollar las habilidades y así durante toda la vida. Este constructo es fundamental

para el bienestar tanto individual como social y son indispensables en el desarrollo del individuo. El ser humano requiere de herramientas para tener una vida sana, feliz y próspera. Dentro de esas herramientas se encuentran las habilidades, que se convierten en eje medular para que la persona desarrolle exitosamente su vida académica, educativa, social y familiar.

Se define como habilidades a aquellas competencias que deben desarrollar las personas en una sociedad en cambio constante para lograr de manera eficaz una tarea. También como aquellas capacidades necesarias para desarrollar una función. Sin embargo, este concepto podría variar según el contexto, la cultura o los objetos de estudio. Para Rodríguez y Bermúdez (1993) "... lo que en un momento para nosotros constituye una habilidad, en otro puede ser una acción de otra habilidad más general" (p. 30).

Las habilidades ofrecen al ser humano la forma para enfrentar la cotidianidad en cuanto a comportamientos o acciones aprendidas o adiestradas durante su desarrollo y crecimiento. Según Pueyo (2010), las habilidades "son la plasmación de aquellas capacidades genéricas en el ámbito del comportamiento cotidiano del sujeto y, por tanto, con contenidos específicos adquiridos por aprendizaje y entrenamiento" (p. 130).

Una habilidad es, por ende, un conjunto de acciones, que en determinada situación permiten resolver las demandas del momento. El ser humano posee un sinnúmero de habilidades, muchas las concientizan y otras son instintivas. Así lo presenta La Corporación Andina de Fomento (2016), al indicar que las habilidades "Son las capacidades con las que cuenta una persona para resolver de manera eficaz distintos problemas, y no solo incluyen el conocimiento o el razonamiento abstracto, sino aspectos de la personalidad, creencias y hasta destrezas físicas" (p. 5).

Las habilidades que posee cada individuo determinan el por qué para algunos es más fácil aprender alguna tarea y para otros no lo es. Ante esto, González y Solano (s,f), indican que "Las habilidades son cadenas de comportamiento motor y/o mental, almacenadas en la memoria, que se recuperan cuando las necesitamos para relacionarnos con el medio" (p3).

Según algunos autores, las habilidades pueden ser innatas o aprendidas, ya que algunas se adquieren mediante la práctica y el error. Existen diferentes tipos de

habilidades: las cognitivas, las físicas y las sociales. Según Cartilla IV (2017), las habilidades son “la adquisición y aplicación de herramientas específicas que nos permitirán ser responsables de nuestras propias acciones, cuidándonos a nosotros/as mismos/as y relacionándonos con los y las demás de forma asertiva” (p. 5).

Una habilidad es, cuando un individuo acciona sus conocimientos, para alcanzar un objetivo, es decir, pone en ejercicio sus sapiencias para dirigir el proceso de operaciones que lo llevan a cumplir con una tarea o trabajo determinado. Según Clarke y Winch 2006 (citado por Portillo-Torres 2017) plantea que “la habilidad representa una propiedad individual, una destreza física y mental para realizar una tarea en el proceso del trabajo” (p. 3).

Así mismo, Robert Katz (1974), como pionero en el tema de habilidades, en el área de recursos humanos, indica que, “Las habilidades son una capacidad que puede desarrollarse, no necesariamente innata, y que se manifiesta en el rendimiento, no sólo en el potencial” (párr. 5). Es así, como se puede inferir que cada individuo posee habilidades y además con la experiencia y conocimiento puede fortalecer sus habilidades o desarrollar nuevas de acuerdo con las demandas de la vida.

Existen distintos tipos de habilidades que el individuo por herencia, por capacidad intelectual, entorno, experiencias y aprendizajes tiene más desarrolladas que otras. Esto implica que según las diferentes actividades que haya realizado a lo largo de su vida, pueden identificarse sus áreas de dominancia en cuanto a las habilidades que posee.

Dentro de las habilidades que se pueden mencionar están: las cognitivas, las sociales, y las físicas. Para efectos de esta investigación se estudiarán las habilidades sociales ya que estas van a influir de manera directa en el desempeño de los profesionales en educación, quienes son el sujeto de estudio.

Existe una variante de las habilidades que ha sido tendencia en los últimos tiempos, son las habilidades blandas, las cuáles se definen según James y James, citado por Tito (2016), como “un conjunto de cualidades personales como: comunicación, liderazgo, servicio al cliente, resolución de problemas, trabajo en equipo, que permiten a los individuos tener éxito en el mercado laboral y promover su carrera” (p.62). Como se destaca, estas habilidades incluyen las sociales, pero además involucran las

habilidades cognitivas, las físicas y de comunicación. Pues es un conjunto de destrezas que permiten al ser humano, no solo relacionarse con su medio, sino desarrollarse en todos los hábitos de su vida. Se diferencia de las habilidades sociales, dado que estas últimas están íntimamente ligadas a la interrelación entre individuos.

Habilidades sociales

Para plantear el concepto de habilidad social, es importante mencionar que es un tema complejo que posee una naturaleza multidimensional, es decir, que posee variedad de definiciones, mismas que se pueden relacionar con otros términos y habilidades. Según Betina y Contini (2011), "... en literatura especializada suele encontrarse términos tales como habilidades de interacción social, habilidades para la interacción, habilidades interpersonales, habilidades de relación interpersonal, destrezas sociales, intercambios sociales, conductas e intercambio social, entre otros" (pp. 162-163).

Algunos de los retos que se presentan para definir el concepto de habilidad social, provienen de la cantidad de publicaciones e investigaciones, donde para referirse a este tema, se emplean términos diversos, como lo era a mediados de 1970, dónde se sustituyó el término de conducta asertiva por habilidades sociales. Otro elemento a considerar es el contexto cultural dónde se emplee el término de habilidad social, esto debido a los comportamientos sociales que se dan en cada cultura, nivel educativo, económico o social, que van a influir meramente en las diferencias individuales. Y, por último, debido a que las definiciones del concepto, se han sopesado en la descripción de los comportamientos sociales, más que en las capacidades que se obtienen de las mismas.

Basado en este constructo, Fernández Ballesteros, (citado por Betina y Contini, 2011), presenta algunas características de las habilidades sociales, Las cuales son:

- a) Heterogeneidad: Pues las habilidades sociales poseen diversidad de comportamientos, con varios niveles de funcionamiento e incluye todos los contextos dónde se puede dar la actividad del individuo.
- b) Naturaleza interactiva del comportamiento social: se da lugar en una secuencia establecida y de forma integrada.

- c) Especificidad situacional del comportamiento social: hace imprescindible a los contextos socioculturales.

Otras características de las habilidades sociales que se pueden mencionar es que estas: Son conductas aprendidas, facilitan la relación con otros, permiten la reivindicación de los propios derechos, sin negar los de los demás, evita la ansiedad y facilitan la comunicación emocional y la resolución de problemas, (Díaz, 2011). Como se puede observar, las características son variadas y por ende posee una amplia gama de conceptos, sin embargo, se puede denotar una constante en cuanto al concepto y los rasgos de las habilidades sociales, encontrando factores en común en los distintos autores que investigan o citan estas habilidades.

Las habilidades sociales son aquellas que se ven involucradas en el trato con los demás y la comunicación permanente con las personas. Las habilidades sociales permiten al ser humano su interacción con los demás, tanto a nivel comunicativo como el trato con otros. Incluye comportamientos, pensamientos y emociones. Por esto cuándo se habla de habilidades sociales, se pueden considerar algunos temas afines como los son la empatía, asertividad, control de emociones, valores, comunicación y relaciones interpersonales.

Según Dongil y Cano (2014), “Las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas” (p. 2). Cabe resaltar de dicho concepto, que cuando se domina o se conoce con certeza la habilidad social que se pone en práctica, no se visualiza margen para sentimientos o emociones negativas.

Ante ello, la seguridad y la confianza que generan las habilidades sociales, tienen un rol fundamental, especialmente cuando se trata del ámbito educativo, debido a que la persona docente necesita ser capaz de transmitir los conocimientos de forma efectiva, así como también desempeñarse como figura de autoridad en cuanto al manejo de grupo, toma de decisiones, establecimiento de límites y consecuencias; logrando todo lo anterior en un ambiente sano y seguro para sus educandos y para sus compañeros de trabajo.

El ser humano por su naturaleza es social, lo que quiere decir que siempre deberá interactuar en sociedad, en grupo, lo que plantea implica retos de manera constante, ya que se enfrenta a diferentes personalidades, contextos y ambientes. Para ello, la persona busca estrategias que le permiten relacionarse con otras, generando habilidades sociales que le faciliten tal interacción en un grupo determinado. Esto se da en cada etapa del desarrollo del individuo.

Las habilidades sociales se adquieren a través del aprendizaje, por ende, la etapa de la niñez se convierte en una de las más contundentes con el desarrollo de estas. El desarrollo de dichas habilidades está relacionado al reforzamiento social que se dé en el entorno en el que se desarrolla la persona. Para Betina y Contini (2011), “El desarrollo de las habilidades sociales está estrechamente vinculado a las adquisiciones evolutivas” (p. 165).

Con lo anterior se puede señalar que, en la infancia temprana, las habilidades sociales son esenciales para enfrentar situaciones como por ejemplo de qué modo iniciar un juego, pedir un favor o expresarse en situaciones cotidianas, a medida que el niño crece, estas son esenciales para la comunicación verbal y la interacción entre pares. Conforme se avanza en edad, dichas habilidades se vuelven más complejas, con respecto a la interacción entre iguales, encajar en grupo o establecer relaciones de pareja. Así como conductas juiciosas y que conllevan comportamientos sociales más elaborados y desafiantes respecto a las normas sociales.

Por tal razón, la práctica de habilidades sociales es necesaria durante el desarrollo del ser humano, puesto que permite a las personas interactuar de forma exitosa, positiva, empática y asertiva en las diferentes etapas y contextos de vida que atraviesa, en la etapa de adultez una muy importante, es el ámbito laboral.

Díaz, (2011), define las habilidades sociales como un comportamiento que lleva a resolver un conflicto social de manera efectiva. Dentro de los estándares de cada ocupación se encuentra el hacer las cosas de manera conjunta, es decir, en equipo o bien, laborar para otra persona, por lo tanto, lo anterior supone de manera consecuente, el hecho mantener relaciones con compañeros. A esta capacidad de poner en práctica de una manera eficaz los conocimientos que cada persona posee, tomando en cuenta la relación armoniosa con las personas con las que se debe trabajar, se le conoce como

habilidad social. De este modo las habilidades sociales han sido vistas como un instrumento para la resolución de conflictos, situaciones y tareas.

Existen elementos que constituyen las habilidades sociales, que permiten comprender aún mejor todo aquello que incluye este concepto. Para Hofstadt (2005), hay tres tipos de constructos, los cuáles son: los componentes conductuales, los cognitivos y los fisiológicos. A continuación, se detalla cada uno de estos constructos:

- Componentes conductuales: Se refieren a aquellas características que son observables a simple vista. Por ejemplo: expresión facial, mirada, sonrisa, postura, orientación, distancia física, paraverbales como la voz, el tono y la velocidad. Por medio de ellos se pueden intuir algunas de las habilidades sociales que posee el individuo y a la vez aquellas que no posee o debe reforzar. Así mismo estas características son comunicativas.
- Componentes cognitivos: Son aquellas características que tienen que ver con las experiencias y aquellos constructos que la persona posee en base a lo aprendido. Las competencias, las estrategias de codificación y las expectativas, son parte de estos componentes.
- Componentes fisiológicos: Estas se componen de aquellas respuestas fisiológicas del cuerpo ante los estímulos. Por ejemplo: La frecuencia cardiaca, la presión sanguínea, el flujo sanguíneo, las respuestas electro dermales (temperatura del cuerpo).

Para cada situación, existen habilidades necesarias que se requieren para enfrentar o superar ese reto. Así lo menciona Díaz (2011), al indicar que “Existen unas habilidades sociales básicas y otras más complejas. Sin las primeras no podemos aprender y desarrollar las segundas” (p. 26). Dependiendo la situación o contexto se requerirá de unas habilidades u otras, dado que influye las características de lo que sucede y además la dificultad que se pueda presentar, se deben de conocer las distintas habilidades sociales que existen y sus rasgos y manifestaciones en el individuo.

Diferentes autores coinciden con ciertos criterios al referirse a las habilidades sociales, pero otros tienen sus propias opiniones y por ende, mencionan componentes distintos. Es por ello que es de suma importancia, mencionar los distintos enfoques, para poder crear un panorama general de estas subcategorías o tipos y así definir las que se

utilizarán en el presente proyecto. Al tener amplitud de conocimiento sobre las mismas, se evidencia aquellas habilidades sociales que están interrelacionadas con la actividad docente en el área de preescolar y, por ende, así poder dar orientación a la ruta de trabajo.

Para Patricio, Maia y Bezerra (2015), las habilidades sociales incluyen cortesía, empatía, autocontrol, enfoque emocional, agilidad social y asertividad. Puesto que, para estos autores, el desarrollo de estas es importante para el individuo, ya que procuran que este se ocupe de sus propias emociones y a la vez pueda vivir en sociedad de forma sana y congruente con su interior.

Por otro lado, se expone el criterio de Torres (1997), citado por Flores, García, Calsina y Yapuchura (2016); quien expresa que las habilidades sociales no son parte de la personalidad, sino un conjunto de rasgos o comportamientos aprendidos y adquiridos en el desarrollo de la persona. Menciona que algunas de estas son: habilidades básicas de interacción social como sonreír, saludar, cortesía y amabilidad; habilidades para hacer amigos y amigas al jugar con otros, pedir ayuda, cooperar y compartir. Así mismo, sugiere habilidades conversacionales para iniciar, mantener y terminar conversaciones individuales o en grupo; otras habilidades relacionadas con los sentimientos, opiniones y emociones; habilidades de solución de situaciones conflictivas interpersonales y las habilidades para relacionarse con adultos para conversar, pedir algo, solucionar problemas, entre otros.

Otros autores coinciden en que las habilidades sociales incluyen asertividad, la autoestima y la inteligencia emocional (Goleman 2005). Recalca la importancia de las creencias, valores, formas de percibir y evaluar la realidad, así como su influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales y por ende el desempeño de funciones de una organización o equipo de trabajo.

En un estudio realizado por Tapia y Cubo (2017), dónde se investigaron las habilidades sociales en los participantes de la educación, se resaltan los conceptos de: empatía, escucha, respeto, tolerancia, comunicación y liderazgo. Estos mismos autores concluyen que las habilidades sociales para el desempeño docente son:

- Habilidades empáticas y solidarias
- Habilidades conversacionales
- Habilidades de autoafirmación

- Habilidades de colaboración
- Habilidades para compartir
- Habilidades de resolución de conflictos.

Para el presente proyecto, ha determinado que, dentro de todas las subcategorías o componentes de las habilidades sociales, las que están relacionadas principalmente en el rol docente en preescolar son: empatía, asertividad, escucha activa e inteligencia emocional. Mismas que al analizar las diferentes posiciones de los autores, resumen todas aquellas mencionadas en la teoría. Por este motivo se detalla cada una de éstas con sus respectivas características, conceptualización y generalidades a continuación:

Asertividad

El término asertividad se define como la manera en que se interactúa con las personas de una manera saludable. Una persona que ha desarrollado asertividad sabe comunicar sus sentimientos, pensamientos, defiende sus criterios y manifiesta sus opiniones de una manera pacífica. Lo anterior se ve respaldado por Carrillo (2016) al manifestar que la persona que utiliza un estilo asertivo,

Se caracteriza por defender sus derechos de manera apropiada sin ofender a los demás, piensan en sí mismos y en los demás. Mantienen el contacto ocular, una postura recta y relajada, utilizan verbalizaciones positivas. Se sienten a gusto en las relaciones con los demás y consigo mismo, satisfechos con las cosas que hacen y dicen (p.30).

Una persona asertiva, por ende, sabe muy bien cómo comunicar sus ideas y necesidades. Expresa sus sentimientos en el momento adecuado y utilizando la estrategia correcta de comunicación, tomando en cuenta al receptor del mensaje y los efectos que causará su mensaje o acción. Balart (2013), menciona que la asertividad “Es valorar tanto la propia perspectiva como la del otro, sin sentirse amenazado por la diferencia, pero si reforzado por la convicción de que, aunque se comprende al otro, se defiende también la propia postura” (p. 87). Con esta estrategia se busca una alternativa que beneficie ambas partes.

Existen distintos enfoques que encierran el concepto de asertividad. Entre ellos se puede mencionar el enfoque cognitivo que menciona Gaeta y Galvanovkis (2009), donde expresan que “el comportamiento asertivo consiste en expresar lo que se cree, se siente y se desea de forma directa y honesta, haciendo valer los propios derechos y respetando los derechos de los demás” (p. 404).

Hay cuatro procedimientos básicos, según exponen estos autores para lograr un comportamiento asertivo, son: Enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad, ayudar a la persona a aceptar e identificar los derechos propios y los de los demás, reducir obstáculos afectivos y cognitivos para actuar de forma asertiva, disminuyendo la ansiedad, las ideas irracionales, la culpa; y, por último, desarrollar por medio de la práctica de los métodos anteriores, la destreza asertiva.

El enfoque humanista, se centra, en utilizar una técnica que permita en esta ocasión ver los valores, principios y la auto realización del ser humano, en lugar de los comportamientos y las conductas. Así expresa Pick y Vargas (1990), quienes consideran que para ser asertivo hay que aceptarse y valorarse, así como respetar a otros, ser firme en sus opiniones para comunicarlas con claridad, eligiendo el lugar y el momento más apropiado. Desde este enfoque la asertividad tiene que ver con la autoestima, la seguridad, el dominio propio y el sistema de valores que posee una persona.

En síntesis, ambos enfoques desde la parte cognitiva y la parte humanista muestran como una persona asertiva tiene control de sus acciones, actitudes y comportamientos para comunicarse y expresar sus sentimientos e ideas de forma adecuada, sin interponerse ante los demás, ni lastimar o lesionar las relaciones. Es por esto que es necesario, desarrollar esta habilidad, pues influye tanto a nivel laboral, personal, familiar, social y educativo.

Para fortalecer la asertividad es necesaria la disposición del individuo para cambiar algunos hábitos y actitudes. Pues estas desencadenan comportamientos o reacciones en la comunicación que obstaculizan la conducta asertiva. Así mismo, se debe que tomar en cuenta los niveles de funcionamiento del ser humano, que son lo cognitivo, lo emocional y lo motórico, pues esto es la estructura de la conducta. Para comprender mejor, se mencionan las técnicas expuestas por Castanyer (1996) a continuación:

- a) Técnicas de restauración cognitivas: consiste en tomar conciencia que poseen las creencias en sí mismo, si son irracionales, automáticamente envían un estímulo problemático y generan que el individuo se sienta mal. Esto debido a que las creencias que están profundamente arraigadas son las que ocasionan que se vea la realidad de una forma u otra, con algunos sentimientos u otros.
- b) También tomar conciencia de los pensamientos, esto por medio de auto registros, para que la persona poco a poco pueda ser capaz de analizar los mismos para detectar a que idea irracional o creencia pertenece cada uno, así puede elegir pensamientos alternativos que se contrapongan a lo que generalmente hace daño a la persona. Así cambiar los pensamientos irracionales, por racionales, por medio de la puesta en práctica los argumentos racionales elegidos, con constancia y continuidad.
- c) Técnicas en habilidades sociales: Se enfoca en desarrollar los déficits conductuales del sujeto, por medio del entrenamiento de conductas concretas que puede mostrar a los demás. Por lo que conviene que la persona tenga conocimiento de lo común de las respuestas asertivas, para que se haga una idea de cómo reaccionar o comportarse ante distintas situaciones o estímulos. Algunos tipos de conducta asertiva son: Asertividad positiva (lo bueno que se ve en otros), respuesta asertiva elemental (expresión de intereses y derechos), respuesta asertiva ascendente (firmeza de la respuesta), respuesta asertiva con conocimiento (empatía), asertividad subjetiva y respuesta asertiva frente a la sumisión o la agresividad.
- d) Técnicas de reducción de ansiedad: Relajación (progresiva o muscular y entrenamiento autógeno) y respiración (abdominal).
- e) Técnicas de resolución de problemas: Estas son relacionadas junto a la resolución alternativa de conflictos, es necesaria conocerlas dentro de las técnicas para asertividad, pues el resultado de emplearla es mejorar en sí, la forma de afrontar el conflicto.

Escucha activa

La comunicación es parte esencial de la naturaleza humana, es un intercambio de mensajes, donde una parte emite el mensaje y la otra lo recibe, ya sea por medio de la escucha, la interpretación, la visión o el tacto. Dentro de este proceso se da la necesidad de compartir pensamientos, ideas, deseos y sentimientos, es aquí donde la escucha activa toma especial relevancia para que realmente el contenido que pretende dar el emisor sea recibido adecuadamente por el receptor.

La escucha se ha estudiado dentro del proceso de la comunicación interpersonal, que posee tres etapas: la transmisión, la recepción o la escucha y la realimentación. Sin embargo, en los últimos años, la actividad de escuchar ha recibido un trato independiente a este proceso, debido a la importancia que tiene este rubro dentro de la comunicación. Puesto que, para poder comunicarse asertivamente, antes se tiene que haber escuchado con atención, para poder expresarse de forma correcta y de acuerdo a las necesidades del emisor.

Se pasa más tiempo escuchando, que hablando. Según Cordina (2004), “del tiempo total que dedicamos a la comunicación, el 22% se emplea en leer o escribir, el 23% en hablar, y el 55% en escuchar” (parr. 3). Es por esto que la escucha activa es catalogada dentro de las habilidades sociales más importantes y necesarias en la interacción con otros.

Un concepto amplio de la escucha activa es el presentado por Balart (2013), que indica que:

La escucha activa es escuchar con atención lo que el otro dice con su comunicación verbal y no verbal, con la mirada, tono de voz, postura, etc. Para que se pueda producir una verdadera escucha activa, es necesario estar en un estado de atención plena o consciente, lo que permite advertir de forma evidente los estímulos que nos llegan del exterior (p. 86).

La escucha activa es definida por Goleman (2005) como “ir más allá de lo que se dice: hacer preguntas y repetir con palabras propias lo que se ha oído a fin de asegurarse que se ha entendido bien” (p.178), lo anterior evidencia que es fundamental

la clarificación en los procesos de comunicación, de esta manera las personas se aseguran de comprender bien y la persona que emite el mensaje sabe que ha sido escuchada y muy importante, comprendida. La escucha activa está íntimamente relacionada con la empatía, pues no se puede suponer una persona empática, la cual también se muestra como habilidad social, sin la destreza de escuchar, pues es escuchar muy atentamente, silenciando hasta los pensamientos, sin anticipar respuestas y escuchando con todo, incluso el lenguaje no verbal debe reflejar que se está poniendo atención a lo que la persona desea manifestar.

Así mismo, una persona que no desarrolla la habilidad de escucha activa, podría dar la impresión de que es una persona indiferente y hasta insensible a lo que las personas quieren o necesitan comunicar. La escucha activa da como resultado adecuadas relaciones sociales en los diferentes contextos dónde se manifieste.

Esta habilidad, es necesaria en todos los ámbitos de la vida, pues su deficiencia podría ser un generador de conflictos. Por esta razón, es importante reforzar técnicas que permitan al individuo fortalecer la escucha activa. Para Codina (2004), algunos beneficios de escuchar activamente son:

- Aumenta la autoestima de la persona que emite el mensaje verbal.
- Permite a quién escucha identificar sentimientos, intereses y necesidades de quién habla.
- Se reduce el conflicto, por interpretaciones incorrectas.
- Se aprende del otro
- Aumenta el marco de referencia, como la cultura, conocimiento de quién escucha.
- Al escuchar activamente, proyecta respeto e inteligencia.

Los beneficios de la escucha activa son variados y depende el contexto pueden aumentar, mejorando la comunicación al generar un clima positivo para la relaciones interpersonales y además brinda un espacio de respeto, armonía y consideración entre los participantes del proceso. Al conocer los favores de la escucha activa, surge la importancia de buscar técnicas que generen herramientas en cuanto esta habilidad, entre las cuáles se pueden mencionar:

Evitar interrumpir al interlocutor cuando está dando el mensaje. No hablar, sólo escuchar y luego de un tiempo prudencial o cuando la persona termine de hablar, se puede brindar realimentación de lo escuchado.

1. Poner atención a las palabras y gestos, desde la concentración y atención focalizada. Permitir al que habla sentirse cómodo en la conversación
2. Repetir o parafrasear lo que dice el hablante, con el fin de asegurarnos que se ha comprendido bien el mensaje.
3. Evitar las suposiciones previas, pues pueden generar barreras de comunicación.
4. Hacer contacto visual con la persona que habla.
5. Mostrar interés por lo que se nos dice. Demostrar que se desea escuchar.
6. Preparar el ambiente para la comunicación: Un lugar con ambiente tranquilo, apartar tiempo para escuchar con paciencia sin apresurarse y elegir el momento propicio.
7. Dedicar el espacio solo a escuchar, sin realizar otras tareas al mismo tiempo.
8. Evitar emitir criterios, dar consejos o hacer juicios de valor.
9. Ser empáticos al escuchar, pues de esta forma se puede comprender profundamente lo que está queriendo comunicar el individuo, desde lo verbal hasta lo no verbal.
10. Eliminar distractores.
11. Ser paciente, dar el tiempo que sea necesario al escuchar.
12. Mantener la calma.
13. Hacer preguntas, es una buena técnica para estimular al otro.

Estas técnicas son factibles, en cuanto la persona las ponga en práctica en su cotidianidad. La escucha es muy importante cuando se da un proceso de comunicación, ya que, permite que el mensaje sea comprendido por el receptor. Es por ello que, dentro de las habilidades sociales, la escucha activa es muy importante, pues favorece las relaciones con los demás por medio de la comunicación.

Ken Cloke, citado por Codina (2004), en su diseño de sistemas para la solución de conflictos propone las siguientes respuestas en una escucha activa:

- a) Interesarse: Muestre que le importan los asuntos que le comunican y exprese satisfacción por la confianza brindada.

- b) Alentar: Mostrar que se desea que continúe hablando.
- c) Preguntar: Deseo de comprender lo que se dice, pidiendo más información.
- d) Retroalimentar o replantear: Mostrar que se comprende lo que siente el hablante al responder con alguna expresión de sentimiento.
- e) Resumir: Al devolver un resumen de lo que se dijo, muestra que se puso atención y así se puede ampliar la conversación a asuntos más profundos o a nuevas ideas.

La interacción con otros seres humanos requiere de ciertas habilidades, como la resolución pacífica de conflictos y la escucha activa; estos favorecen en este sentido al individuo, puesto que permite que procesos eficaces dentro de las dinámicas sociales. Es necesario contemplar y poner en práctica a diario estrategias que permitan fortalecer la escucha activa, para mejorar las relaciones sociales y potencializar la integración de las personas en la sociedad.

Empatía

En el proceso de indagación de teorías sobre la empatía, se encuentran distintas definiciones, basadas en la rama de estudio que se investigue. Desde el área científica no existe una definición única, pues se trata de un campo conceptual en construcción. Desde el área social, varía según el contexto, pero el común denominador es que tiene que ver con la comprensión, reconocimiento e identificación. Ante esto, López, Filippetti y Richaud (2014), indican que “la empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar. Es una habilidad indispensable para los seres humanos” (p. 38).

La empatía es conceptualizada por Goleman (2005) como un ‘radar social’, lo que quiere decir que esta habilidad permite al ser humano captar emociones de otras personas por medio de la sensibilización de canales receptores, lo que permite percibir lo que sienten los demás sin verbalizar nada. Por lo tanto, el desarrollo de esta destreza consiste, en síntesis, interpretar emociones ajenas.

Así mismo Balart (2013), expresa que la empatía permite conectar con los demás, es una herramienta que lleva a la simpatía, buscando el ganar/ganar en cuanto a la relación con la otra persona, utilizando la escucha activa para mostrar interés, comprensión, entendimiento y respeto. Este concepto encierra algunos aspectos, dónde

se puede comprender que hay algunos que son innatos y otros aprendidos en el desarrollo del ser humano.

Los cimientos de la empatía están impregnados en los seres humanos desde el nacimiento y se van desarrollando a lo largo de la vida en la interacción con otros, al experimentar relaciones de apego emocional, identificarse con pares, ser parte de un grupo que le da sentido de pertenencia, en la interacción con otros y demás situaciones que se dan a lo largo de la vida. Estas manifestaciones se dan de forma innata, lo que genera reacciones empáticas inconscientes en la persona. Sin embargo, las experiencias y vivencias de cada individuo, provocan un desgaste en la capacidad de empatía, lo que provoca en muchas ocasiones indiferencia y desapego, que no favorecen esta habilidad.

Rivera (2019), menciona tres tipos de empatía. Los cuáles se detallan de forma general a continuación:

- La empatía cognitiva: Cuando se adopta la perspectiva del otro al percibir lo que se observa.
- La empatía emocional: Cuando se siente a la otra persona y se le hace ver que su situación y adopta su situación como parte de uno.
- La preocupación empática: Cuando se nota que la otra persona requiere apoyo, se preocupan por su situación y le apoya de forma incondicional y espontánea.

De lo anterior mencionado es que proviene la necesidad de fortalecer la empatía y concientizar al individuo de su práctica. Debido a que, pese a que es algo innato del ser humano, también se puede perder o anular a lo largo de la vida. Debido a que es parte de la cognición social, que forma parte de cómo se percibe a los demás y qué se piensa sobre ellos.

La empatía es, por ende, una habilidad necesaria para crear nuevas relaciones o entender las que ya se tienen, de forma tal, que se puedan comprender las motivaciones, las realidades y limitaciones de la persona. En cualquier ámbito de la vida, la empatía llega a ser un recurso valioso, una herramienta para entender a los demás y mejorar la comunicación.

Algunos elementos que permiten fortalecer esta habilidad, los menciona Rivera (2019), son: identificarse con el otro, escucha activa, comprensión y asertividad, ser solidarios y respetuosos. Como se puede denotar, esta habilidad se encuentra

estrechamente relacionada con otras habilidades sociales que se exponen en este proyecto. Esto debido a que existe una fusión en la interacción con otras personas y las herramientas básicas que posee el sujeto al nacer y desarrollarlas a lo largo de su vida.

Para potenciar la empatía es necesario poner en práctica algunas estrategias, que Rivera (2019), menciona como primordiales en el fortalecimiento de esta habilidad:

1. Hablar con extraños: Esta acción muestra interés por la naturaleza humana, lo que da como resultado expandirse y conocer personas con perspectivas diferentes.
2. Desafiar prejuicios y descubrir puntos comunes: Desarrolla la tolerancia y la independencia para compartir con los demás.
3. Probar la vida de los otros: Experimentar lo que viven los demás en cuanto a religión, cultura, educación, entre otros.
4. Escuchar y abrirse: Buscar entender el estado emocional de los demás por medio de la escucha activa.
5. Inspirar la acción de masas y cambio social: Concientizar sobre las situaciones injustas que se viven o de mayor desventaja.
6. Desarrollar una ambiciosa perspicacia: Trabajar las diferencias con la empatía, para buscar soluciones que beneficien ambas partes.

La puesta en práctica de esta habilidad social, permite a las personas dentro del marco laboral, comprender a sus colegas, así como también promover un espíritu de servicio, lo que promueve un ambiente de trabajo más armonioso. Dentro de las características que definen a un ser humano empático se encuentran personas que saben escuchar y estar atentos a las emociones de los demás, evidencian sensibilidad hacia la diversidad de puntos de vista, comprenden las necesidades de los otros y son solidarios.

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional está contemplada dentro de las habilidades sociales más influyentes en el desarrollo e interacción de las personas. Por ende, es necesario comprender la definición de inteligencia, para luego entrelazar este término con las emociones. Por esto para definirlo, se menciona el concepto brindado por Pueyo (2010),

La inteligencia es la característica más destacada del repertorio de atributos psicológicos de los humanos, que capacita a cada individuo para adaptarse exitosamente a su medio natural, un entorno social, cultural y tecnológico en el que destacan instituciones importantes como: la familia, la escuela, el trabajo, el grupo social. (p. 128)

Al ser tan importante la inteligencia en la vida de los seres humanos, al largo de la historia, distintos estudiosos, se han dado a la tarea de estudiarla y han surgido distintas teorías referentes al tema. Es allí donde se vinculan las emociones, el aprendizaje, la creatividad, el comportamiento y otras, con la inteligencia y aparecen conceptos que poco a poco han tomado forma. Como lo es el concepto de inteligencia emocional.

Lussier y Achua (2011), consideran que la inteligencia emocional “es la capacidad para trabajar bien con las personas, y es esencial para las relaciones fructíferas” (p.40), lo que evidencia que este concepto se encuentra intrínsecamente vinculado a las habilidades sociales. Lo supra citado debido a que, la inteligencia emocional permite a la emoción “ponerse en pausa” y activar la razón para que la toma de decisiones en términos sociales sea lo más adecuada y acertada posible en respuesta a una determinada situación. Por ello, la inteligencia emocional se caracteriza como una de las habilidades sociales medulares en el ámbito tanto social, laboral como personal.

Las emociones siempre han sido un campo bastante amplio de estudio y con ello, un universo infinito de descubrimientos en la vida del ser humano; actualmente, el equilibrio emocional de las personas es un campo de relevancia a la hora de realizar contrataciones para un puesto de trabajo, se ha convertido en un aspecto primordial a considerar para cualquier área en donde la persona desea desarrollarse. El concepto de “Inteligencia Emocional”, nace del autor Gardner en 1983 con su Teoría de Inteligencias Múltiples, quien considera que el ser humano está dotado de múltiples inteligencias que le permiten desarrollarse en diferentes entornos y épocas de su vida, algunas mayormente desarrolladas que otras. Debido a lo anterior, se considera como una categoría de análisis fundamental en el desarrollo del presente proyecto, pues esta

habilidad social está vinculada a otras habilidades de este tipo, que permiten que el ser humano se desenvuelva de manera exitosa en diferentes aspectos de su vida.

Para Rivera (2019), “la inteligencia emocional es el sistema en que se engloban todas las habilidades relacionadas con la comunicación con el individuo y los sentimientos (ya sean propios o ajenos)” (p.8). Así mismo este autor menciona que está compuesta por las destrezas de autoconciencia, autocontrol, automotivación, habilidades sociales y la empatía.

Para desarrollar la inteligencia emocional es necesario la sensibilidad y desarrollo permeable al sufrimiento propio y ajeno. Esto se logra por medio de una actitud empática y asertiva. Así mismo es necesario concientizar sobre las emociones, para interiorizar sobre las reacciones a estas mismas y así desarrollar un sistema de análisis interno que permite controlar las reacciones o conductas emocionales.

Algunas de las características de una persona que es emocionalmente inteligente, son descritas por Rovira (2008), citado por Moreno (2006), dónde contempla las siguientes: Actitud positiva, reconocer los propios sentimientos y emociones, capacidad para reconocer sentimientos y emociones, empatía y autoestimas. De igual forma menciona: la motivación, ilusión, interés, capacidad de tomar decisiones, saber dar y recibir, tener valores alternativos, ser capaz de superar las dificultades y frustraciones y ser capaz de integrar polaridades. Trabajar desde las emociones, es una constante que permite el desarrollo continuo del ser humano dentro de un ambiente sano y autónomo.

Autoexploración de las habilidades sociales

Para que las personas puedan conocer cuáles son las habilidades sociales que poseen y las que deben desarrollar, es necesario que cuenten con recursos de indagación y evaluación que les permitan el autoconocimiento y la exploración de sí mismos. Según Betina y Contini (2011), la evaluación o exploración de las habilidades sociales, conlleva un proceso de distintas fases, entre las cuales están: como primera fase, la identificación, clarificación y diagnóstico; la segunda fase contempla la programación de procesos de intervención y por último como tercera fase, se remite a la evaluación de los resultados de la intervención.

De ello, se rescata que la autoexploración de habilidades sociales es un proceso dónde se le permite al individuo, conocer, evaluar e identificar, sus capacidades en el área social, así mismo le permite poner en evidencia aquellos aspectos que requiere reforzar en ese contexto. Esto con el fin de, concientizar a la persona respecto a su área social y por ende encontrar alternativas de mejora y expansión de sus habilidades sociales.

Este proceso de exploración también es visto como un diagnóstico, que permite a la persona conocer no solamente las habilidades sociales que posee, sino las posibles debilidades que presenta en esta área, así como también las fortalezas que posibilitan el aprendizaje, desarrollo y potencialización de habilidades más asertivas según el contexto o entorno del sujeto en estudio. Lo anterior, con el fin de comprender el comportamiento social como el resultado de factores propios del sujeto y relativos al medio ambiente en que se desarrolla.

Es necesario, dentro de este proceso de autoexploración de habilidades sociales, utilizar un enfoque en el que convergen múltiples métodos, que integren diferentes técnicas de evaluación como lo son cuestionarios, entrevistas, registros de observación, entre otros. Por ejemplo, el cuestionario es un método de exploración que contempla un grupo de preguntas o ítems que se organizan de forma estructurada y coherente. Permiten la recolección de datos de algunos grupos o sujetos en particular, como fuentes primarias. No requiere de entrevistadores, pues se puede realizar de forma escrita. Su modelo uniforme facilita la contabilidad, comprobación y organización de la información recabada.

Para García (2002), el cuestionario posee las siguientes características: “las preguntas claras y concretas, presentadas en un orden rígido y preestablecido que no puede alterarse; ellos generarán respuestas cortas y de contenido limitado” (p.4). Este instrumento permite el registro veraz y confiable de las respuestas para generar datos.

Otro método es la entrevista como técnica de autoexploración y por ende de investigación, que se utiliza para conocer datos relativos de los grupos o personas en estudio. Es menos estructurada que los cuestionarios y requiere de la presencia de un entrevistador, pues se apoya de la comunicación verbal, así mismo permite la observación de los mensajes no verbales brindado así a más información.

Las entrevistas presentan algunas características, para García (2002), son las preguntas generales, también la comunicación verbal y el entrevistador. Todo esto permite un contenido profundo que provoca el análisis y proyecta resultados para la exploración de la persona u objeto de estudio. Y la observación que Según Rojas (2013.), la observación “permite proporcionar información del comportamiento de los individuos o grupos sociales” (p. 208). Es importante registrar por escrito, grabación o fotografía, lo observado, con el fin de analizarlo con detenimiento y así extraer información enriquecedora de lo que se observó en el proceso de exploración.

La observación es un apoyo fundamental para el proceso de exploración e investigación, pues de ella se desprende la mayor cantidad de datos. El registro de aquello que se observa, permite el análisis de los datos obtenidos en esta modalidad de recolección de información, para seleccionar los aspectos relevantes y significativos del objeto de estudio. Los registros de observación pueden ser estructurados, semi estructurados y no estructurados. Todas estas técnicas de recolección de información son viables en el proceso de autoexploración de habilidades sociales, ya sea con apoyo de una segunda persona o de forma individual con un análisis interno personal del sujeto

Beneficios de las habilidades sociales

Las habilidades sociales son un factor protector en la etapa infantil y adolescencia, que permiten el desarrollo sano hacia la vida adulta. Para Betina y Contini (2011), “La posibilidad de un sujeto de poner en juego habilidades sociales asertivas en el contexto en el cual vive permite un ajuste social satisfactorio” (p. 169). Pues según estas autoras, un desajuste o deficiencia en estas habilidades, tiene serias repercusiones en la autoestima, en el desarrollo de amistades estables, en la personalidad, madurez y las emociones.

Por ende, la identificación y fortalecimiento de habilidades sociales en cada uno de los miembros del equipo de trabajo, beneficiaría no solo a la institución educativa, sino que resulta en un ganar-ganar en el que también se le facilita al colaborador descubrir y reforzar estas habilidades tanto a nivel personal y por ende a nivel general. De esta manera, el talento individual sobresale y le da paso a la creatividad y a la innovación, dejando de lado las rutinas y las costumbres tradicionales de trabajo, así,

cada persona va a desarrollar sus habilidades sociales y, por ende, el cumplimiento de una función determinada. Ante esto, Palomero (2009), indica que las habilidades sociales de las personas docentes afectan evidentemente el desempeño en el ejercicio de su profesión en cuanto la manera de ejercer la docencia y manejar las relaciones dentro del aula.

Las habilidades sociales son beneficiosas para el área relacional. Así lo menciona López (2008), indica que estas habilidades permiten individuos “competentes no solo para afrontar retos cognitivos sino para gestionar soluciones integrales mediante la aplicación de habilidades de negociación, trabajo en equipo, asertividad y manejo de conflictos, entre otros” (p. 17). Lo que repercute en la calidad de vida de la persona.

Las habilidades sociales de cada persona se convierten en una herramienta importante en resolución de conflictos, innovación, soluciones alternativas a diferentes situaciones, lo que beneficia a la organización de la institución educativa. También el hecho de ser tomado en cuenta hace que cada colaborador logre un sentido de pertenencia dentro del equipo, se sienta útil, empoderado y de este modo va a buscar la mejora continua y a dar lo mejor de sí. Según Tapia y Cubo (2017), “Para desenvolverse adecuadamente, los profesores requieren diversas competencias entre las cuales están las habilidades sociales que constituyen un aspecto esencial en su desempeño profesional” (p. 5). Por lo que se puede afirmar que el área social es indispensable en el desarrollo laboral de las docentes.

Fortalecimiento de habilidades sociales

El fortalecimiento de las habilidades sociales es de vital importancia, ya que va a determinar el comportamiento en diferentes ámbitos de la vida de una persona y por ende el entorno y el desempeño exitoso en las diferentes áreas. Según Mateo y Mayta (2019) las personas que no fortalecen sus habilidades sociales en la vida adulta,

Carecen de la capacidad para el trabajo en equipo; son incapaces de iniciar y aceptar cambios; se muestran poco competentes a nivel académico y/o laboral; manifiestan dificultades en su vida laboral, familiar y de pareja; son considerados problemáticos, poco comunicativos y confiables; no se sienten auto realizados y

valorados socialmente; tienen sentimientos inadecuados de fracaso y frustración; son proclives a presentar estrés y desórdenes del comportamiento.” (p.35)

Fortalecer las habilidades sociales enmarca una variedad de repercusiones a nivel relacional en los contextos tanto individuales como colectivos de la persona que los pone en práctica. Para Dongil y Cano (2014), algunos de estas repercusiones a nivel correlacional son:

1. Iniciar, mantener y cerrar conversaciones
2. Expresar sentimientos positivos
3. Recibir sentimientos positivos
4. Defender los propios derechos
5. Hacer peticiones o pedir favores
6. Rechazar peticiones o pedir favores
7. Afrontar las críticas
8. Petición de cambio de una conducta.

El fortalecimiento de las habilidades también arrastra otras repercusiones que no se mencionan con anterioridad. Las mismas se pueden relacionar con acciones que preparan al individuo en el intercambio e interacción social, que favorece en adquisiciones afectivas de importancia que requieren de una apropiada estimulación. Permite al individuo afrontar efectivamente las demandas del entorno. Para López (2008), fortalecer las habilidades sociales “propiciará un individuo preparado para la convivencia; y por consiguiente competente para participar en actividades de grupo rebasando prejuicios sociales y valorando las diferencias de los que le rodean” (p. 17).

Por lo tanto, resulta fundamental que una persona facilitadora de procesos de auto descubrimiento brinde una guía y herramientas para que las personas exploren sus habilidades sociales y aprendan a fortalecerlas para fomentar el proceso de autorrealización de las diferentes áreas de la vida de un individuo. Para Betina y Contini (2011), “la habilidad social surge a partir de la interacción de lo situacional y las características personales del sujeto, por lo que toda intervención contribuye al desarrollo de nuevos comportamientos sociales” (p. 175). Esto quiere decir, que la

mediación que intervenga en la cotidianidad del individuo va a favorecer, por ende, el desarrollo de sus habilidades sociales y el fortalecimiento de éstas.

Orientación y habilidades sociales

La orientación como disciplina integra una gama de contextos de la vida cotidiana e involucra áreas del individuo desde lo personal, educativo, laboral y vocacional. Es decir, la orientación es integral, por ende, facilita al individuo el su crecimiento y desarrollo como persona.

Para comprender mejor sobre la disciplina de orientación, se menciona el concepto brindado por Guevara (s.f.), donde indica que:

La Orientación como disciplina es concebida como el cuerpo de conocimientos teóricos, epistemológicos, principios, procesos metodológicos e instrumentales, que fundamentan la planificación, el diseño, la aplicación y la evaluación de las intervenciones profesionales, las cuales tienen como finalidad favorecer el desarrollo y el cambio positivo en las personas a lo largo de su vida, en los aspectos cognitivo, emocional, social, moral, vocacional, profesional, laboral, familiar, entre otros. (p. 12)

La disciplina de orientación, por ende, posee una amplia gama de opciones laborales y ocupacionales. En Costa Rica, entre las opciones de trabajo en Orientación, se encuentran las instituciones educativas tanto públicas y privadas, dónde el o la profesional en Orientación, funge como personal técnico docente y algunas de sus funciones dadas por la Dirección del Servicio Civil (2020) en la resolución DG-044-2002 son a grandes rasgos:

- Coordinar y dirigir procesos de investigación colectivos o individuales de los y las estudiantes.
- Asesora al personal docente administrativo y docente en asuntos relacionados a la orientación educativa y vocacional.
- Desarrolla acciones relacionadas con la orientación educativa y vocacional con la población estudiantil.

- Participa en acciones que favorezcan en el clima organizacional y relaciones interpersonales sanas dentro de la institución y también las desarrolla.
- Da seguimiento al rendimiento académico estudiantil.
- Diagnostica, atiende y da seguimiento a situaciones de los y las estudiantes.
- Participa en la planificación de actividades de asesoramiento dirigidos al personal docente, administrativo y a la familia referente a temas del desarrollo psicosocial y vocacional de la población estudiantil

Como se puede evidenciar en un panorama general, algunas de las funciones de las personas profesionales en orientación, están direccionadas a brindar asesoramiento integral no solo a estudiantes, sino docentes, administrativos y familia que trabaja en los centros educativos dónde labora. Por esto es de suma importancia la presencia del colectivo de profesionales en orientación en los diferentes centros educativos del país.

En cuanto a las habilidades sociales, las personas orientadoras, están altamente capacitadas para brindar asesoría, acompañamiento y capacitación a la población estudiantil en general sobre esta área, ya que, dentro de los enfoques de esta disciplina, se encuentra el círculo de bienestar integral y el autodescubrimiento. De los cuáles se acoge el presente proyecto para desarrollar el tema de las habilidades sociales dentro del grupo docente y así brindar un proceso de acompañamiento de autoexploración, capacitación y sensibilización en las habilidades sociales, con el fin de permitir a las participantes descubrir sus propias habilidades sociales, fortalecer y mejorarlas con técnicas y herramientas que sean generadores de procesos de crecimiento.

Puesto que la orientación como actividad profesional, implica una relación entre la teoría y la práctica, lo que conlleva a un conjunto de funciones generadores de procesos. Por ende, la persona profesional en Orientación, dentro de su marco ético y jurídico en el ejercicio de su profesión, puede facilitar procesos de autodescubrimiento, capacitación y fortalecimiento de habilidades sociales, buscando el bienestar integral del individuo.

Esto representa un desafío para el colectivo de profesionales en orientación, debido a que por mucho tiempo ha existido limitaciones que enmarcan el ejercicio de la profesión, sin embargo, se ha mostrado que esta disciplina puede abarcar aún más, y aunque en sus funciones, no se han especificado con claridad, dichos profesionales

fungen en los centros educativos como asesores y facilitadores de procesos para la comunidad estudiantil en general.

Es así como menciona Guevara (s.f.), en los retos que enfrenta la profesión de orientación al mencionar que uno de ellos es “clarificarse y clarificar las expectativas a los diferentes actores sociales de los que se espera del ejercicio profesional. Es importante tener en cuenta que no siempre la realidad coincide con las percepciones del entorno” (p. 16). Dicho argumento sustenta, que la disciplina de orientación, está limitada en cuanto a sus funciones y el alcance las mismas dentro de una institución o lugar de trabajo.

Uno de los objetivos principales de la orientación es promover el fortalecimiento de las habilidades para la vida en la comunidad educativa (Ureña y Robles, 2015). Cuando se habla de comunidad estudiantil se refiere no solamente a estudiantes, sino docentes, personas que ejercen funciones administrativas y padres de familia y; dentro de las habilidades para la vida se pueden enmarcar algunas habilidades sociales como lo son: la empatía, asertividad y la inteligencia emocional.

El papel que desempeña la persona profesional en orientación en cuanto al presente proyecto es facilitar procesos de autodescubrimiento, capacitación, concientización y sensibilización de las habilidades sociales en las docentes, con el fin de brindar acompañamiento por medio de talleres que promuevan el desarrollo integral de las participantes en esta área. Las funciones del colectivo de especialistas en orientación, fortalecen estos procesos, pues dentro de estas se encuentra la planificación y desarrollo de actividades de asesoramiento dirigidas al personal docente, administrativo y a la familia; donde se desarrollan temas en el área psicosocial; por lo que estos profesionales se constituyen como una pieza fundamental en cualquier institución, siendo impulsores del desarrollo y capacitación del personal.

Capítulo III

Metodología

Explicación del proceso metodológico del diagnóstico

Para indagar a modo de diagnóstico sobre las habilidades sociales en las docentes de preescolar, se elaboró una entrevista estructurada de 7 preguntas directas al total de la población en estudio. Se trata de 7 docentes en total, por lo tanto, no se selecciona una muestra de la población, sino que se trabaja con la totalidad.

Se escogió la entrevista estructurada para que las preguntas estén previamente diseñadas y puedan arrojar una respuesta directa. Y para el presente proyecto, lograr destacar el conocimiento que poseen las docentes sobre las habilidades sociales (concepto y teoría), así como, indagar las habilidades sociales que poseen y que ponen en práctica en su quehacer diario.

Con las respuestas de la entrevista estructurada realizada a las docentes, se logra destacar la necesidad de la población por conocer más sobre el tema. También se percibe el deseo de las docentes de preescolar por explorar en sus propias habilidades.

La entrevista se aplicó bajo la modalidad virtual a las docentes en estudio, debido a que, por motivos de la emergencia nacional sufrida en Costa Rica, se debe canalizar este tipo de información de forma tal que se evite el contacto físico. Cada entrevista tuvo una duración de 35 minutos, donde las participantes respondían a las preguntas realizadas por las facilitadoras.

Dentro del proceso de diagnóstico, se realiza entrevista presencial con la directora académica de preescolar de la Institución en estudio, quien brinda información importante sobre las docentes y las necesidades de capacitación y formación en habilidades. En dicha entrevista se acompaña por la psicóloga del Departamento de Apoyo Institucional del Centro Educativo, quién aporta información y avala lo comentado por la directora.

Análisis de resultados del diagnóstico

Para ampliar el panorama respecto a las habilidades sociales de las docentes del Centro Educativo Nueva Esperanza, se realiza un diagnóstico inicial por medio de una

entrevista estructurada, con el fin de recopilar información de las docentes en cuanto al tema en mención y sus subcategorías, como los son autoexploración de las habilidades sociales, asertividad, empatía, escucha activa e inteligencia emocional. Así mismo, conocer la posición de estas ante el proyecto y la intervención de profesionales en orientación para guiarles en el proceso de autoexploración, capacitación y sensibilización de sus habilidades sociales.

Este proceso diagnóstico del proyecto se fundamenta con lo sugerido según Ulloa y Bayas (2015), al indicar que los propósitos de este son:

- Entender la situación actual en su contexto.
- Identificar y entender las causas y relaciones de los problemas identificados
- Identificar oportunidades, vulnerabilidades, capacidades y recursos.
- Entender la relación de los diferentes aspectos social, económico, ambiental y cultural.
- Decidir sobre la factibilidad del apoyo.
- Lograr que los estudiantes y docentes se identifiquen con una realidad y un contexto local.

En base a la mayoría de los puntos anteriores, se presentará el análisis de los resultados de la entrevista estructurada realizada a las docentes sobre las habilidades sociales. Dicho análisis se consolidará en los propósitos del diagnóstico citados.

Posteriormente de realizar el proceso diagnóstico, se procede a recopilar toda la información y se inicia la clasificación de la misma. Por ello, a continuación, se describen en forma general los resultados obtenidos de la información suministrada por las docentes de preescolar del Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza al realizar la entrevista estructurada sobre habilidades sociales.

En primer lugar, se indaga sobre el término de habilidad, puesto que es necesario conocer la información que poseen las docentes, referente al tema desde lo macro a lo micro o lo general a lo específico. Ante ello, se logra evidenciar que la mayoría de las docentes coinciden con que una habilidad es una capacidad para realizar una actividad fácilmente o sin dificultad, así mismo; se menciona que, es una característica con que nacen las personas y una oportunidad para realizar una acción de forma correcta. Al

revisar la teoría del concepto de habilidad, se denota que dicho término posee variedad de definiciones, pues depende de la cultura, el contexto y los objetos de estudio.

Pese a que las docentes comprenden de forma general qué es una habilidad y conocen algunas generalidades del tema. Se puede constatar que ninguno de los autores estudiados en el tema de habilidades, indican que tiene que ver con realizar alguna acción fácilmente o sin dificultad. Ante esto Pueyo (2010), indica que las habilidades “son la plasmación de aquellas capacidades genéricas en el ámbito del comportamiento cotidiano del sujeto y, por tanto, con contenidos específicos adquiridos por aprendizaje y entrenamiento” (p. 130). Efectivamente las habilidades tienen que ver con capacidades para realizar acciones, sin embargo, muchas veces, pese a emplear las habilidades para accionar, no necesariamente esto facilita el proceso de realizar una acción determinada, requiere de esfuerzo, entrenamiento y otros factores para que se facilite.

Tabla 1

Definición de habilidad

<i>Rol</i>	<i>1. ¿Qué es una habilidad?</i>
Docente 1	Es la capacidad que tienen las personas para hacer algo bien y sin ningún esfuerzo adicional.
Docente 2	Es la capacidad que tienen las personas para hacer algo bien y sin ningún esfuerzo adicional.
Docente 3	Es la capacidad que tienen los seres humanos para realizar una tarea con mayor o menor dificultad
Docente 4	Es la capacidad que tiene una persona para llevar a cabo alguna acción o desarrollar una actividad
Docente 5	Es una característica con la que nace la persona y tiene un buen desempeño al realizarla porque posee la habilidad.
Docente 6	Una habilidad es la oportunidad de realizar una acción de forma correcta o acertada, algo que se hace de manera sencilla para algunas personas.

Docente 7

La capacidad que tiene un individuo para realizar una acción o un oficio.

Nota: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada a las participantes en el diagnóstico de investigación.

Existen tipos de habilidades mencionados en la teoría, los cuáles generan subcategorías de estas y se han estudiado con mayor profundidad de forma individual. Ante ello, se indaga en las participantes si tienen noción de estos tipos de habilidades y se destaca que la mayoría de las docentes afirman tener conocimiento sobre los mismos, pero dos de ellas expresan que no conocen sobre estas subcategorías. Entre los tipos de habilidades que aportan están: Sociales, físicas, cognitivas, memoria, lenguaje y atención, habilidades blandas, personales, motora fina, motora gruesa, lógico matemática, emocionales, laborales, motrices y humanas. Con lo argumentado por las participantes se observa que solamente una de ellas tiene noción aproximada de los tipos de habilidades que hay, al mencionar dos de las tres argumentadas por Morales, Benitez y Agustín (2014), al indicar que las habilidades “se clasifican en tres categorías; las habilidades sociales, cognitivas y aquellas relacionada con el manejo de los afectos” (parr. 4). Otros autores relacionan estas últimas con las físicas, pues se relaciona con el afecto, las acciones y reacciones.

Las docentes confunden los tipos habilidades que se conocen y se extraen de las teorías investigadas en el presente proyecto, con algunas subcategorías de que se derivan de las habilidades sociales, las físicas y las cognitivas. Por este motivo, se observa el vacío existente en cuanto al manejo del tema por parte de las docentes y así mismo existe una deficiencia evidente en la identificación de los tipos de habilidad a nivel general. Por lo que se reitera que la necesidad de capacitación es notoria en las docentes participantes del estudio.

Tabla 2

Tipos de habilidades

<i>Rol</i>	<i>2. ¿Conoce los tipos de habilidades que SI No existen?</i>	
Docente 1	Habilidad social, Habilidad física y habilidad cognitiva. Habilidades en diferentes ramas, por ejemplo, físicas, cognitivas y sociales.	x
Docente 2	A nivel cognitivo de lenguaje, memoria, atención.	x
Docente 3	Habilidades blandas, sociales, personales entre otras	x
Docente 4	Habilidades motoras, fina y gruesa, habilidades blandas, habilidades lógico matemáticas entre otras	x
Docente 5		x
Docente 6	Siempre se habla de habilidades sobre todo a nivel preescolar, sin embargo, no las distingo de manera individual o específica.	x
Docente 7	Habilidades: Emocionales, blandas, personales, sociales, laborales, motrices, humanas...	x

Nota: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada a las participantes en el diagnóstico de investigación.

Ahora bien, al profundizar en el tema específico de las habilidades sociales: tema principal del presente proyecto. Respecto a el conocimiento del término, se logra destacar que el 100% de las participantes afirman saber sobre el mismo y su conceptualización. Así mismo el total de las participantes coinciden de forma general con el concepto dado por Dongil y Cano (2014),

Las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de

forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas. (p. 2)

Este hallazgo es positivo, debido a que la base del conocimiento de las docentes respecto al tema es alto, lo que permite ampliar aún más las expectativas del proyecto, dado a que, aumenta el interés de las mismas en la participación activa de cada taller por el aprendizaje significativo que quedará de las actividades formuladas. Así mismo, al profundizar en cada subcategoría, se brindará un proceso de exploración de sus habilidades sociales, puesto que se evidencia dentro de los resultados que las docentes afirman saber en su totalidad las que poseen. Sin embargo, al especificar cada subcategoría que creen conocer, se evidencia que han confundido entre habilidades sociales, habilidades físicas y cognitivas, u otras derivadas de las inteligencias múltiples o habilidades para la vida y blandas, que actualmente son muy sonadas y, las mismas se derivan de los tres grandes grupos que se han mencionados anteriormente. Se considera pertinente realizar una clarificación sobre este apartado debido a que excluyen o no incluyen algunas de las habilidades sociales que se consideran fundamentales en esta investigación.

En el presente proyecto se han integrado los tipos de habilidades mencionados por diferentes autores, con el fin de tomar en cuenta las principales habilidades sociales que refuerzan la labor docente. Las mismas son: Asertividad, escucha activa, empatía e inteligencia emocional. Para Patricio, Maia y Bezerra (2015), las habilidades sociales incluyen cortesía, empatía, autocontrol, enfoque emocional, agilidad social y asertividad y para Goleman (2005), las habilidades sociales incluyen asertividad, la autoestima y la inteligencia emocional. Así mismo Torres (1997), citado por Flores, García, Calsina y Yapuchura (2016) indica que las habilidades sociales comprenden habilidades conversacionales para iniciar, mantener y terminar conversaciones individuales o en grupo, así como la escucha activa. Es determinante en el ejercicio de una profesión y en cada ámbito de la vida, que las personas tengan un adecuado conocimiento de sí mismos, pues esto les permitirá identificar cuáles son sus fortalezas y sus debilidades

para evaluar escenarios de mejora que, a su vez, potencien su desempeño personal y profesional.

Las docentes coinciden en cierta forma con algunas de las habilidades sociales que se contemplan en este proyecto. Al analizar sus comentarios, se evidencia que se requiere brindar un proceso de autoexploración de habilidades sociales. Ya que, teóricamente pueden tener el conocimiento de las habilidades sociales que existen, pero al mencionar aquellas que creen poseer, muestran carencia en la descripción de las mismas y necesidad de autoexploración. Por lo tanto, se puede concluir que el presente proyecto viene al solventar esta necesidad evidenciada en las docentes de preescolar de descubrir sus habilidades sociales y concientizar sobre aquellas que poseen y aquellas que requieren reforzar o desarrollar por medio de la persona profesional en orientación.

Tabla 3

Definición de habilidad social

<i>Rol</i>	<i>3. ¿Conoce sobre el tipo de habilidad social?</i>	<i>SI</i>	<i>No</i>
Docente 1	Es la habilidad que tenemos los individuos de relacionarnos con los demás, también de mostrarnos empáticos y donde podemos expresar sentimientos y demostrar liderazgo.	x	
Docente 2	El poder relacionarse con otras personas en la mayoría de ocasiones con personas de un rango de edad parecido para expresar deseos y emociones.	x	
Docente 3	la habilidad social se enfoca en la capacidad que tenemos como individuos para formar parte de un grupo social, reconociendo sus fortalezas, debilidades, momentos oportunos para intervenir, etc. Son súper importantes ya son indispensables para nuestro desarrollo como parte del grupo al que pertenecemos o queremos pertenecer	x	
Docente 4	La habilidad social básica es lo que le permite a una persona mantener una conversación y expresar sus emociones y	x	

- deseos. Habilidades sociales también le permiten al individuo sentir empatía, amor, respeto, compasión entre otras.
- Son todas aquellas habilidades de personalidad, conducta que nos permite desempeñarnos dentro de un grupo y a la vez se pueden expresar emociones, sentimientos. En caso de tener algún conflicto todas esas habilidades nos ayudan resolverlo de manera asertiva. x
- Docente 5
- Una habilidad social es la capacidad de ejecutar y desarrollarse a nivel social, es decir, desenvolverse a partir de las relaciones interpersonales y de la cotidianeidad y los retos diarios que se presentan socialmente, estos son enfrentados por medio de conductas sociales positivas que le permiten al individuo desenvolverse. x
- Docente 6
- Saber convivir en armonía, tolerancia y respeto a las opiniones externas de manera que podamos crear un ambiente de respeto y convivencia sin importar nuestras diferentes formas de pensar. x
- Docente 7

Nota: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada a las participantes en el diagnóstico de investigación.

Se logra destacar que el total de las participantes tienen claro el concepto de habilidad, lo que facilita la introducción del tema a la hora de desarrollarlo. Sin embargo, se muestra que todas poseen diversidad de definiciones, lo que va de la mano con la teoría encontrada, dónde la conceptualización de la palabra habilidad es multimodal.

Tabla 4

Habilidades sociales que posee cada docente

<i>Rol</i>	<i>4. ¿Conoce cuáles habilidades sociales posee usted?</i>	<i>SI</i>	<i>No</i>
Docente 1	Empatía, buenas relaciones interpersonales y liderazgo	x	
	La comunicación, el poder manejar a personas sin importar la	x	
Docente 2	edad. El transmitir alegría por la manera de ser. La escucha, el saber entender cuando se está mal en alguna situación.		
	Soy una persona amable y segura, con facilidad de palabra y empatía por las necesidades de las personas a mi alrededor.	x	
Docente 3	Ya sea con niños o adultos disfruto la interacción con las Personas, haciendo valer sus derechos y los míos, validando sentimientos y respetando espacios, entre otras cosas.		
Docente 4	Soy muy empática, respetuosa, asertiva.	x	
Docente 5	Capacidad de escucha, empatía, negociación, capacidad de disculparme con los demás, búsqueda de soluciones.	x	
	Considero que tengo la habilidad de escuchar al otro su punto	x	
Docente 6	de vista, además, me gusta siempre comunicar lo pienso al respecto de un tema en específico, trato de ser empática y asertiva.		
Docente 7	Capacidad de escucha, Negociación y Empatía	x	

Nota: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada a las participantes en el diagnóstico de investigación.

Las habilidades sociales son de suma importancia para el desempeño tanto personal como laboral del individuo. El conocimiento de aquellas que se poseen y las que no, permiten a la persona concientizar sus acciones a la hora de interactuar con otros y buscar estrategias para enfrentar situaciones o circunstancias que requieren el buen uso de las habilidades sociales. En cuanto a este constructo, las docentes entrevistadas

en su totalidad consideran que el uso de las habilidades sociales efectivamente contribuye a mejorar la calidad de su desempeño laboral.

Ante ello, Betina y Contini (2011), indican que “la posibilidad de un sujeto de poner en juego habilidades sociales asertivas en el contexto en el cual vive permite un ajuste social satisfactorio” (p. 169). Esto fundamenta el presente proyecto en su totalidad, debido a que se busca contribuir a la mejora del desempeño docente que se ofrece en el área de preescolar, por medio del proceso de autoexploración, capacitación y sensibilización en el tema de las habilidades sociales, donde las participantes podrán conocerse a sí mismas, conocer las habilidades sociales y concientizar en la necesidad de reforzarlas constantemente y desarrollar aquellas que no poseen.

Las docentes de preescolar muestran interés e iniciativa en cuanto al proceso de inmersión del presente proyecto, lo que conlleva a las facilitadoras a exigirse a sí mismas, para brindar a las participantes un aprendizaje que sea significativo para su labor docente y también que repercuta en las distintas áreas de su vida. Así mismo ofrecer a la institución educativa alternativas para capacitar constantemente al personal docente de preescolar en cuanto a las habilidades sociales y el uso adecuado de las mismas. Así, se deriva la importancia de fortalecer esos conocimientos existentes de sus propias habilidades para ponerlos en práctica en el contexto laboral y de este modo lo evidencia y respalda Mateo y Mayta (2019) al afirmar que “relacionarse bien con los demás ser comprensivo e influyente generan comportamientos laborales efectivos y eficaces” (p.34).

Tabla 5

Habilidades sociales y mejora en el desempeño de labor docente

Rol	5. ¿Considera que el uso de las habilidades sociales podría mejorar la calidad de su desempeño laboral y profesional?	SI	No
Docente 1	Porque al mantener buenas relaciones con las demás personas y sobre todo dentro de un círculo de estudio, trabajo se	x	

-
- pueden fortalecer los conocimientos por medio de los aportes de otros, además las buenas relaciones nos afirman con seres individuales proyectando mejores reacciones y respuesta ante el día a día
- Docente 2 Claro que sí, el cómo me comunico y el cómo me expreso es primordial para mi trabajo pues trabajo con seres humanos y más importante aún menores de edad, niños pequeños los cuales necesitan de una maestra activa y un ser social para que les alegre su clase. x
- Docente 3 Debe ser tomado en consideración en cada entrevista laboral, su personalidad responde a los tipos de trabajos que uno como persona está dispuesto a realizar, por lo tanto, es necesario conocer quiénes somos, que nos gusta y que queremos... además de nuestra disposición de aprender, así fortalecemos nuestras habilidades que son indispensables para nuestro ambiente laboral y fortalecemos nuestra labor. x
- Docente 4 Muchas veces la gente actúa sin saber los sentimientos o emociones de los demás, y esas acciones podrían terminar afectando las relaciones laborales. Si todos expresamos nuestras ideas y pensamientos, el comportamiento general cambiaría positivamente. x
- Docente 5 Dentro de un ambiente laboral, es importante saber escuchar a todos los participantes y tomar acuerdos para poder tomar decisiones. Por lo que todas esas habilidades sociales en ese tipo de escenarios están en juego y son las que nos definen si el momento es ameno o problemático x
- Docente 6 Claro, hacer uso de las habilidades sociales en el trabajo o en cualquier lugar, nos permite ser mejores personas con el otro, buscar solución a los retos diarios y además, atender a las necesidades específicas de los niños y las niñas a partir de la x

empatía, la escucha y el diálogo, esto enriquece las relaciones entre sí y el ambiente de trabajo incluso se ve favorecido. Completamente, el ambiente laboral se basa en las relaciones sociales. Si se implementarán las habilidades sociales en el desempeño laboral sin duda tendríamos mejores resultados, las labores en equipo siempre serán más provechosas cuando se hace de manera positiva.

Nota: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada a las participantes en el diagnóstico de investigación.

Con respecto al interés manifiesto de las participantes de explorar sus habilidades sociales, la totalidad de ellas lo expresan de forma afirmativa. Esto muestra que las docentes están interesadas en participar del proyecto. Así mismo, la efectividad de este recurso al proporcionar una solución para las personas tanto de crecimiento como de autoexploración para promover el bienestar integral dentro de su contexto o circunstancia permite dentro de los propósitos del diagnóstico, responder a las distintas interrogantes que se muestran al presentar este proyecto y ejecutarlo.

No obstante, surge la interrogante, de las investigadoras, si realmente las participantes desean explorar sus habilidades sociales para mejorar su desempeño docente o para facilitar procesos de crecimiento personal. Pese a la cuestión presentada, ambas opciones son posibles con el proyecto, pues la autoexploración de las habilidades sociales definitivamente mejora el desempeño docente y la vida en general de los individuos, como se ha manifestado en la teoría presentada.

Por último, se indaga en la necesidad de que una persona profesional en Orientación ejecute procesos facilitadores para la exploración y reforzamiento de las habilidades sociales, 8 de 9 participantes consideran importante el acompañamiento y afirman el consentimiento de que sea una persona profesional en esta área la que les brinde acompañamiento en el proceso de autoexploración, capacitación y sensibilización de las habilidades sociales. Lo anterior evidencia que es fundamental la participación de expertos en el tema, quienes se conviertan en facilitadores de procesos

que inviten y orienten a las personas docentes a la autoexploración, autoconocimiento y reforzamiento de áreas que resultan importantes en el desempeño integral.

A la vez, al aplicar esta interrogante, se denota que no todas las participantes del diagnóstico consideran que los profesionales en Orientación sean los encargados de llevar estos procesos, por lo que surge la necesidad que el colectivo de profesionales en orientación, se desempeñen intencionalmente en los procesos de autoexploración y capacitación de los seres humanos de forma integral. De esta manera, evidenciar los alcances y beneficios de la profesión, mismos que pueden ofrecer en el crecimiento tanto personal, como laboral de aquellos que tienen a su cargo.

Tabla 6

Orientación en el proceso de autoexploración de habilidades sociales

<i>Rol</i>	<i>7. ¿Considera importante que un profesional en orientación le guíe en la exploración de sus habilidades sociales?</i>	<i>SI</i>	<i>No</i>
Docente 1	Siempre es bueno obtener recomendaciones que nos ayuden a mejorar, y en este caso siendo de parte de un profesional en el campo mucho mejor.	x	
Docente 2	-----		x
Docente 3	Debe ser alguien quien disfrute de su trabajo, tomando en cuenta la enorme responsabilidad que cae sobre sus hombros, al ser parte influyente en la vida de otros, especialmente los más jóvenes.	x	
Docente 4	Como educador, uno conoce lo básico sobre este tema tan interesante. Pienso que entre más conozcamos sobre el mismo, más podríamos aplicarlo dentro del aula lo que mejoraría las relaciones entre estudiantes.	x	
Docente 5	Sí me gustaría porque en muchas ocasiones nos olvidamos de pensar en nosotros mismos y en importante auto conocerse	x	

para poder ser un mejor ser humano dentro de una sociedad y cambiar lo que sea necesario para poder entablar mejores relaciones en cualquier entorno.

Docente 6 Claro, el acompañamiento de profesionales en estos y muchos otros temas de salud emocional son necesarios para comprenderse y ser desde la esencia misma de las habilidades de cada una de las personas, además, como lo menciono anteriormente, este proceso enriquece el ambiente de trabajo, estudio u otros y aporta de manera individual y hasta colectiva.

Docente 7 Siempre es importante la ayuda de un profesional en el campo, aun que conozcamos nuestras habilidades y sepamos cómo ponerlas en práctica siempre es importante una orientación de boca de un experto.

Nota: Elaboración propia a partir de la entrevista realizada a las participantes en el diagnóstico de investigación.

En fin, el diagnóstico evidencia como resultado, la necesidad de impartir talleres que fomenten el autodescubrimiento, capacitación y sensibilización de las habilidades sociales para las docentes de preescolar del Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza. Mismo brindado por profesionales en orientación, que implementen el presente proyecto como un proceso de crecimiento y autoconocimiento en las participantes.

Explicación del proceso metodológico del proyecto.

El enfoque que se selecciona para realizar la investigación es un elemento fundamental y determinante, marca los procedimientos y el diseño del trabajo, establece los métodos necesarios para llevar a cabo el desarrollo de la investigación. Es decir, el enfoque es la guía que define el camino y los pasos que se deben cumplir para alcanzar el objetivo propuesto.

Este trabajo se enfoca en la modalidad de proyecto, debido a que se desarrollan diversas actividades interrelacionadas y coordinadas para lograr un objetivo. Con la investigación realizada a modo de proyecto se pueden poner en práctica los objetivos propuestos.

Paradigma

La investigación se aborda desde el paradigma Naturalista ya que, propone un camino viable y sustentado para abordar un fenómeno de orden social, el cual, se enfoca en un estudio de los significados del accionar de las personas. Así lo propone Barrantes (2002), al mencionar que el “interés se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y la vida social” (p.60).

Lo que resulta un eje medular en este proyecto de investigación, ya que, en este caso el sujeto de estudio son docentes del área de preescolar que poseen habilidades sociales, por lo que se evidencia una necesidad de observar en su entorno cotidiano este escenario. Dicho proceso tiene como objetivo comprender la realidad, las apreciaciones, la socialización y acciones de las personas docentes en su propio contexto y entorno sobre un fenómeno en particular: las habilidades sociales, que podrían beneficiar este tipo práctica, debido a que presenta una confluencia de factores que permiten enriquecer el estudio desde el interés analítico de las investigadoras, centrado en el objeto de estudio y así lograr los objetivos de la propuesta.

Tipo de estudio: Enfoque Cualitativo

Un proyecto de investigación es un proceso que requiere de diferentes etapas para lograr cumplir el objetivo que se plantea. Alcanzar ese objetivo va a depender del desarrollo óptimo de dicha investigación. Por ello, al contar con mayor bagaje en el significado y conocimiento de las habilidades sociales, se procede a presentar en el siguiente apartado el método que se va a emplear para realizar la investigación, así mismo, los procedimientos utilizados para la recopilación de datos y por ende los resultados de estos.

Para el desarrollo de las habilidades sociales se requiere conocer a las personas en estudio, así como a la institución educativa. Se procura conocer y observar a las

personas que trabajan en el establecimiento educativo, ver su interactuar diario en los diferentes procedimientos, escuchar sus vivencias diarias y experiencias personales, lo que va a permitir una exploración integral, es decir como seres humanos y como profesionales.

Este método de estudio, donde se busca obtener respuestas a las interrogantes planteadas en la investigación, encamina el planteamiento del proyecto a un rumbo más subjetivo y no numérico. De este modo se visualiza a las participantes del proyecto como sujetos de estudio desde su contexto, interacción y desarrollo en su entorno real y no como números o datos estadísticos concretos.

Dicho lo anterior, se selecciona el enfoque cualitativo, ya que responde de una mejor manera a la necesidad del investigador por conocer un fenómeno a profundidad, así lo afirman Hernández, Fernández y Baptista (2010), “La investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (p. 364).

Y es que cuando se hace referencia a la investigación cualitativa, es porque se desea hacer una descripción profunda de un fenómeno específico; y al hablar de habilidades sociales no se puede dejar de lado la interacción social. Tal y como lo expresa Flick (2004) “La investigación cualitativa tiene relevancia específica para el estudio de las relaciones sociales, debido al hecho de la pluralización de los mundos vitales” (p.15). Encajando perfectamente con los objetivos del presente estudio, este enfoque, permite abarcar el tema de forma tal, que se alcancen las metas planteadas.

De este modo, se evidencia que el detallar percepciones, tomar en cuenta personalidades, sentimientos y realizar observaciones de campo, son parte fundamental del proceso de investigación cualitativa, son este tipo de subjetividades las que alimentan y sustentan la producción de conocimiento, de manera que el investigador debe estar en contacto con el campo de estudio y sus miembros.

Método y Diseño

En la estructura de la investigación cualitativa, el definir el diseño de esta es un paso fundamental, ya que, permite determinar los procedimientos que se van a seguir de acuerdo con este. Es en este proceso que se toma el control del estudio, se seleccionan

las técnicas e instrumentos para recolección de información de primera mano, de manera que los resultados sean confiables y veraces.

Para el presente estudio se ha seleccionado un método fenomenológico, ya que, se permite responder al problema y propósitos planteados. Por medio de este método, se pretende analizar el fenómeno de las habilidades sociales en un contexto conocido, por medio de las experiencias de las participantes y de este modo responder al problema planteado por medio de la interpretación de los procesos y estas estructuras sociales.

Dentro del proyecto, se desarrolló un manual de consulta con la información recopilada que determina las habilidades sociales asociadas a las docentes de preescolar en la Escuela Bilingüe Nueva Esperanza. Además la fenomenología como método de investigación supone la utilización de diseños como la inmersión del investigador en el campo de trabajo, la observación activa, el contacto y diálogo con las personas y la cotidianidad de estas a través de las entrevistas y encuestas; también, se busca comprender un fenómeno social en su contexto como lo son las relaciones sociales entre las participantes, así lo afirma Barrantes, (2002) “se persigue la descripción o reconstrucción analítica del carácter interpretativo de la cultura, formas de vida y estructura social del grupo investigado” (p153).

Las fases de este diseño, según este autor, se pueden dividir en la investigación de la siguiente forma:

- Fase uno: Tiene que ver con el diseño de la investigación: Diagnóstico y en base a los resultados del mismo se define el área temática, se contextualiza la problemática, además, se presenta la delimitación de la investigación y el diseño del proyecto de investigación.
- Fase dos: En la que se realiza el trabajo de campo, la recolección de la información, se ponen en marcha los objetivos propuestos en el proyecto. Luego se organiza la información como cierre de trabajo de campo.
- Fase tres: Se efectúa una reflexión y discusión de la información, se analiza e interpreta toda la información recolectada, lo que lleva a la discusión y conceptualización y los resultados de la propuesta.
- Fase cuatro: Se realiza el informe final, donde se emiten conclusiones, se organiza el informe final y se realiza la presentación de la investigación.

Participantes del estudio

Las personas participantes de estudio son las que están sujetas al proceso en el proyecto de investigación. Por ejemplo, la población para el actual análisis es el área de preescolar y el colectivo de profesionales en docencia del área de preescolar, son en este caso el grupo de participantes.

La población con la que trabajará son las docentes del área de preescolar del centro Educativo Nueva Esperanza. Cuenta con un total de 7 personas que trabajan en los niveles de materno, prekínder, kínder y preparatoria. También con la situación de la pandemia por COVID-19 han tenido que implementar el servicio del Centro de Atención Integral (C.A.I.), dónde las mismas docentes atienden este sistema.

Para el presente estudio se decide trabajar con la totalidad de los participantes, la cual consta de siete docentes del área de preescolar y la psicóloga, ya que representan una muestra homogénea pues comparten características similares y representativas para el proyecto de investigación. Según Flick (2004) “se estudia el conocimiento y las prácticas de los participantes” (p. 20), lo que significa que utilizar esta cantidad de participantes enriquece el proceso ya que “los métodos cualitativos toman la comunicación del investigador con el campo y sus miembros como una parte explícita de la producción del conocimiento.” (Flick, 2004, p.20)

A continuación, se detalla información relevante de cada participante del estudio:

Tabla 7

Características de las participantes

<i>Rol</i>	<i>Experiencia</i>	<i>Años servicio</i>	<i>Edad</i>	<i>Grado</i>	<i>Universidad</i>
Docente de Pre kínder	5 años	5 años	23	Bachillerato	Hispanoamericana
Docente de Kínder	25 años	22 años	53	Licenciatura	Fidélitas

Docente de Kínder	5 años	5	27	Bachillerato	-----
Docente de Preparatoria	6 años	5 meses	44	Bachillerato	Hispanoamericana
Docente de Preparatoria	6 años	3 meses	27	Bachillerato	Hispanoamericana
Docente de Preparatoria	4 años	1 año	27	Bachillerato	-----
Docente de maternal	6 años	6 meses	26	Bachillerato	U. Nacional
Psicóloga Preescolar	14 años	8 años	40	Licenciatura	Universidad Católica

Nota: Se decide trabajar con la Psicóloga de nivel ya que resulta un informante clave en el proceso de recolección de la información.

Técnicas e Instrumentos de recolección de la información

Existen diferentes técnicas empleadas para la recolección de datos, estas colaboran en la manera en cómo se lleva a cabo dicha recopilación; los instrumentos son los medios que se seleccionan para obtener la información que se necesita para el estudio. Ambos son elementos necesarios para dar respuesta a los propósitos planteados en el proyecto de investigación.

En este estudio para el diagnóstico se utilizó la técnica para recolectar datos cualitativos, como la entrevista estructurada. Por medio del sistema virtual, las docentes se conectaron a una reunión y contestaron las preguntas planteadas por las entrevistadoras con el fin de recolectar información.

A continuación, se presenta una descripción de las técnicas.

Entrevista estructurada. Este tipo de entrevista permite por medio de una serie de preguntas colocadas en un cuestionario de forma ordenada e intencional, recabar la información que se requiere tanto para el diagnóstico, cómo para el desarrollo del proyecto de investigación. El investigador ya lleva las preguntas previamente seleccionadas.

Dicho instrumento se aplica de manera virtual, debido a la situación de emergencia sanitaria; se entrevista a cada docente de forma individual. El instrumento consta de 7 preguntas abiertas en las que se utiliza como categorías de análisis la autoexploración y capacitación en habilidades sociales con el fin de indagar el conocimiento previo que tienen las docentes sobre el tema mencionado, mismo que permite el aprendizaje significativo y la construcción de nuevos conocimientos expuestos por Ausubel, uno de los autores de las teorías que sustenta el presente proyecto (Ver ejemplo en Apéndice A).

Las categorías que se implementaron en el instrumento fueron las habilidades de forma general, su concepto y tipos. Además, se incorporó el concepto de habilidades sociales y sus subcategorías: asertividad, empatía, escucha activa e inteligencia emocional. Por último, se integra la exploración de las habilidades sociales y la atención de la persona profesional de orientación en el proceso de autoexploración, sensibilización y capacitación en este ámbito.

Entrevista semi-estructurada. La entrevista es un diálogo entre el entrevistador y el entrevistado, es “una reunión para conversar e intercambiar la información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 418). Es decir que la entrevista es una interacción que se presenta entre dos personas, cara a cara, enfocada en un objetivo y cuya conversación se mantiene dirigida por una serie de temas de interés del investigador, sin dejar de lado la importancia de que el participante se exprese a profundidad en el tema de interés.

Las entrevistas de forma presencial permiten indagar a profundidad aquello que no es observable. Es leer el lenguaje no solo verbal sino, el corporal donde la persona expresa sus sentimientos y percepciones de la realidad, el entorno y el tema de interés, más aún cuando se trata de un estudio que implica habilidades sociales de los participantes y la percepción de estos en su quehacer diario laboral.

Por lo anterior supra citado, se entrevista de manera verbal y presencial a la directora académica de preescolar, la cual manifiesta información importante sobre las necesidades de capacitación y formación en habilidades en su personal docente. En la entrevista acompaña la psicóloga del Departamento de Apoyo Institucional del Centro

Educativo, quién aporta información enriquecedora sobre la necesidad no solo de ejecutar estos procesos, sino que también garantiza lo comentado por la directora.

Categorías de Análisis. Las categorías de análisis son aquellas premisas que se estudian y analizan en una investigación. Así mismo justifican todo el trabajo de campo y las mismas surgen de los resultados del diagnóstico y los propósitos del proyecto. A continuación, se presentarán las categorías de análisis arrojadas por el diagnóstico inicial, que cumplimentaron los propósitos del presente proyecto.

Tabla 8

Categorías y subcategorías de análisis

Categoría	Definición conceptual	Subcategorías
Habilidades Sociales	Conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que permiten al ser humano relacionarse con otras personas de forma adecuada, así como expresar sentimientos y comunicarse efectivamente.	Asertividad Empatía Escucha activa Credibilidad Inteligencia emocional
Autoexploración de habilidades sociales	Guiar por medio de instrumentos y actividades de autoconocimiento la exploración de las habilidades de tipo social.	
Fortalecimiento de habilidades sociales	Poner en práctica de una manera adecuada las habilidades sociales, de forma tal que permitan el desarrollo de estas.	

Estas categorías se desarrollaron durante todo el proyecto, de forma tal que se pudieran ejecutar con una línea de tiempo, para incentivar un proceso desde el autodescubrimiento, la presentación de la información teórica y luego las estrategias para poner en práctica lo que se ha aprendido. Todo esto se planteó en la planeación y planificación por medio de un cronograma de trabajo que se presenta a continuación:

Cronograma

Tabla 9

Cronograma de actividades

		AÑO 2020																			
Actividad	Mes	Enero					Febrero					Marzo				Abril					
	Semanas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5		
Sub-fase de investigación		x																			
Fase uno: Diseño																					
Definición del área temática		x	x	X	x																
Contextualización de la problemática					x	x	X	x	x	x	x										
Delimitación de la investigación											x	x	x	x	x	x					
Diseño de investigación																	x	X	X	x	
Fase dos: Trabajo de campo																					
Actividad	Mes	Mayo					Junio				Julio				Agosto						
	Semana	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5		
Recolección de la información		x	x	X	x	x	X	x	x	x	x	x									
Organización de la información											x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Proyecto en práctica																			x	x	x
Actividad	Mes	Setiembre					Octubre				Noviembre				Diciembre						
	Semana	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5		
Proyecto en práctica		x	x	x	x	x	x	x	x	x											
Cierre del trabajo de campo											x	x									
Fase tres: Reflexión y discusión de la información																					

Actividad	Mes	Setiembre					Octubre				Noviembre				Diciembre				
	Semana	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
Análisis									x	x									
Interpretación y discusión											x	x	x						
Conceptualización													x	x	x				

Fase cuatro: Informe final

Actividad	Mes	Setiembre					Octubre				Noviembre				Diciembre							
	Año	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5			
Conclusiones																	x	x	x	x	x	x
Organización informe final																						
Presentación																						

AÑO 2021

Fase cuatro: Informe final

Actividad	Mes	Enero					Febrero				Marzo				Abril							
	Año	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5			
Organización informe final		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
Presentación																				x	x	x

Capítulo IV

Descripción de la propuesta

El presente trabajo de investigación se presenta dentro de la modalidad de proyecto. El cual, tiene como fin realizar un trabajo de campo dónde no solamente se recolecte información, sino que también se analice la información para preparar una alternativa o insumo de capacitación y autoexploración para las docentes de preescolar en el área de las habilidades sociales.

Por lo tanto, a continuación, se presenta la propuesta del proyecto, el cual, como se observa en la tabla 2, contempla varias fases o etapas dentro del proceso de investigación. Por lo que se expondrá en forma general cada etapa y se presenta la propuesta de ejecución del proyecto.

Iniciando por el objetivo o propósito general de la propuesta en este proyecto de investigación. El mismo se describe a continuación:

Fomentamos el autodescubrimiento y fortalecimiento de las habilidades sociales en el personal docente de la Unidad Académica de Preescolar del Complejo Educativo Bilingüe Nueva Esperanza en el año 2020.

Propósitos específicos

1. Indagamos la información que tienen las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Complejo Educativo Bilingüe Nueva Esperanza sobre las habilidades sociales.
2. Identificamos las habilidades sociales que poseen las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Complejo Educativo Bilingüe Nueva Esperanza, por medio de talleres exploratorios, entrevistas y cuestionarios.
3. Promovemos, por medio de capacitaciones informativas de técnicas y herramientas, la práctica del conocimiento adquirido en relación con las Habilidades Sociales que posee cada docente de preescolar del Complejo Educativo Bilingüe Nueva Esperanza en sus funciones diarias.

Justificación de la Propuesta

Este proyecto responde a una necesidad evidenciada en los resultados del diagnóstico, puesto que el mismo permite corroborar un vacío existente en el tema de habilidades sociales, no solo a nivel personal, sino a nivel profesional. Pues pese a que tienen noción del tema, confunden el mismo con otras habilidades y además no tienen información exacta de las habilidades sociales que poseen. Además, se percibió un deseo por parte de las participantes en querer aprender más del tema.

Se plantea realizar sesiones que propicien el autodescubrimiento y la autoexploración de sus habilidades sociales, lo que por ende mejoraría el servicio educativo que se brinda en el Centro Educativo Nueva Esperanza, ya que, a su vez se verá beneficiada toda la población: los niños/as al tener maestras con un mayor nivel de autorrealización al cumplir con éxito su labor docente, las autoridades educativas al evidenciar que sus funcionarias realizan con mayor disposición sus labores y los padres de familia al notar la mejora en el servicio educativo de las personas que están formando a sus hijos e hijas. Por lo anterior el presente proyecto tiene bases sustanciales y viables para ejecutarse en el corto plazo, con eficiencia y eficacia.

La persona profesional en orientación, basado en el diagnóstico, posee insumos que le permiten ofrecer una propuesta atrayente para las autoridades del Centro Educativo, en este caso, la dirección académica de preescolar. La autoexploración, capacitación y fortalecimiento de las habilidades sociales, permite, no solamente mejorar el servicio educativo, sino el ambiente laboral, pues estas habilidades fortalecen la parte relacional de las docentes en estudio.

Así mismo, en los resultados del diagnóstico, también se puede apreciar la necesidad de enfatizar el tema de las habilidades sociales, puesto que la sociedad necesita de manera inmediata incentivar a cada infante, a cada persona a fortalecer, desarrollar y conocer las habilidades sociales que poseen. Esto se justifica en los recursos presentados de las investigaciones realizadas en Costa Rica y el mundo, dónde en el apartado de antecedentes y justificación de este proyecto, se muestran los resultados y hallazgos en materia de habilidades sociales, los cuáles arrojan la importancia y relevancia de estas habilidades para la interacción humana y por ende la mejora en los distintos entornos del ser humano. Tomando en cuenta la situación actual

de la pandemia por COVID-19 a nivel mundial, el fortalecimiento de estas habilidades, toma un aspecto prioritario en el desarrollo de las personas y por ende de los educadores, que están a cargo de transmitir a sus estudiantes los aprendizajes básicos para enfrentar su vida en sociedad.

De igual forma, la disciplina de orientación, puede beneficiarse del presente proyecto, al convertirse en un insumo para desarrollar el círculo de bienestar integral de las personas orientadas como participantes de los procesos colectivos e individuales que promueven estos profesionales dentro de sus lugares de trabajo. Expande el alcance de esta disciplina en las temáticas abordadas, permitiendo así, que la profesión se especialice en temáticas que el país requiere que sean abordadas por profesionales competentes como los son el colectivo de orientación.

Trabajo de campo

Dentro del trabajo de campo se ha realizado un proceso de diagnóstico y entrevista para indagar la información que poseen las docentes de preescolar del centro Educativo Nueva Esperanza, sobre las habilidades sociales y la necesidad de fortalecer, desarrollar y potenciar las mismas. Por este motivo se ha determinado la necesidad de implementar el siguiente proyecto a modo de talleres de autoexploración, capacitación y sensibilización sobre el tema.

El proyecto consta de tres sesiones virtuales con una duración de 1 hora y 30 minutos aproximadamente, cada una con el total de la población en estudio, estas sesiones cuentan con la participación las docentes de preescolar, la psicóloga del Departamento de Apoyo Institucional y la Directora Académica de Preescolar, quienes tendrán la función de brindar soporte y acompañamiento en el proceso con las docentes (ver apéndice B). Así mismo, se realiza una clase por la plataforma de Google Classroom diseñada en 5 etapas, donde las docentes deberán completar cada una para lograr los objetivos del proyecto, esta alternativa es diseñada para facilitar el proceso a aquellas docentes que por diferentes motivos no pudieron asistir de manera virtual a uno o más talleres, esto con el fin de que puedan obtener la información brindada y puedan formar parte de los procesos brindados.

Posteriormente de ejecutar los talleres y la clase en Classroom, se entregará como insumo de referencia, un manual de consulta sobre las habilidades sociales para que la institución utilice con la finalidad de dar seguimiento a las docentes y capacitar a las personas profesionales en docencia que ingresen al Centro Educativo; así mismo, podrán consultar cada vez que deseen o necesiten información sobre las habilidades sociales. Lo anterior con el fin de ofrecer al Centro educativo insumos de capacitación y fortalecimiento de habilidades sociales.

Los talleres se impartirán por la plataforma Microsoft Teams habilitada por parte de la institución para las facilitadoras del proyecto. A continuación, se describe cada taller:

Taller 1. Autoexploración. El primer taller se realiza el 04 de Setiembre de 2020, con la participación de las 7 docentes de preescolar, la directora académica y la psicóloga de dicha área. Inicia a las 4:00 de la tarde y concluye a las 6:00 de la tarde.

El objetivo de este taller se relaciona directamente con el segundo propósito específico del presente proyecto, que es: Identificamos las habilidades sociales que poseen las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Complejo Educativo Bilingüe Nueva Esperanza, por medio de talleres exploratorios, entrevistas y cuestionarios.

Descripción del taller 1. Por medio de la plataforma Microsoft Teams, se realiza una reunión virtual con el equipo las participantes del estudio. En esta sesión las participantes escuchan a las facilitadoras y realizan las actividades programadas en el taller. A continuación, se detalla cada actividad, así como la encargada de desarrollarla:

Actividad 1. Bienvenida y presentación de participantes. Se da la bienvenida a las participantes. Cada anfitriona se presenta, dando los siguientes datos:

- Nombre
- Edad
- Estado civil
- Profesión

Dentro de la presentación dicen dos verdades sobre ellas y una mentira y las demás participantes deben adivinar cuál es la mentira. Luego cada participante se presenta de la misma forma. Dicha actividad está a cargo de ambas expositoras del taller.

Actividad 2. Wendolyn realiza una actividad en la que asume un juego de rol de una presentadora de radio en un programa en vivo, dónde invita a las personas en estudio a participar con algunas preguntas. Cuando tres o cuatro de ellas hayan participado. Les explica que todas las personas poseen distintas habilidades y que ser conscientes de éstas permitirán mejorar el rendimiento a nivel laboral. Explica de la importancia de las habilidades sociales.

Con esta introducción les comenta sobre el proyecto y les motiva a aprovechar el espacio como crecimiento personal y profesional. Así como de integrarse en cada una de las actividades planteadas en los tres talleres del proyecto.

Actividad 3. Laura explica la tabla de Gointein, que se utilizará como instrumento de exploración de habilidades sociales y las participantes lo completan por medio del formulario del apéndice C. Posteriormente, cada una envía los resultados a Laura, con el fin de registrarlos e integrarlos dentro de la actividad número 6.

Actividad 4. Wendolyn brinda un espacio de 1 minuto a cada participante para que comente los resultados del instrumento y realiza devolución de lo evidenciado con el fin de solventar alguna duda o comentario de las participantes.

Actividad 5. Juego de tarjetas: Laura está a cargo de esta actividad, quién le asigna a cada participante al azar el nombre de unas de sus compañeras. De forma digital, les facilita una tarjeta (apéndice D), dónde cada participante describe las habilidades sociales que ha observado que posee la compañera que se le asignó. Luego cada una presenta a su compañera sin decir el nombre y las demás deben de adivinar de quién se trata.

Actividad 6. Wendolyn le entrega a cada participante una tarjeta virtual (apéndice E) con las habilidades exploradas durante el taller, con información de las habilidades sociales en general. Con el fin de que recuerden y tenga presente las mismas en los siguientes talleres.

Laura finaliza la sesión con un agradecimiento a cada una su participación e invitándolas durante las siguientes semanas a estar atentas a las habilidades sociales que ponen en práctica en su cotidianidad laboral, con el fin de comentarlo en el siguiente taller. Esta tarea permite a las participantes hacer conciencia de sus habilidades sociales.

Observaciones. Debido a las condiciones climatológicas que influyeron en la prestación de los diferentes servicios de red en distintas partes de la provincia de Heredia, se procede a enviar por plataforma Teams los instrumentos de autoexploración y la tarjeta de descripción de cada docente, para que los efectúen posterior al taller con el propósito de recopilar la información necesaria y hacer efectivos los objetivos del taller.

Cronograma de actividades taller 1.

Tabla 10

Actividades Taller 1

Actividad	Encargada	Materiales	Duración	Objetivo
1. Bienvenida y presentación de participantes	Wendolyn y Laura	Dispositivo electrónico Acceso Internet	15 minutos	Conocer a las participantes, sus nombres y algunas características de la personalidad
2. Introducción y presentación del proyecto	Wendolyn	Dispositivo electrónico Acceso Internet	15 minutos	Involucrar al interés y participación en el proyecto a la población en estudio.
3. Llenado de instrumento de autoexploración	Laura	Dispositivo electrónico Acceso Internet Link de instrumento	10 minutos	Determinar las habilidades sociales que posee cada participante por medio de un instrumento virtual que llenarán de forma individual

4. Presentación de resultados de instrumento al grupo.	Wendolyn	Dispositivo electrónico Acceso Internet	25 minutos	Observación a las participantes en su exposición de su resultado con el fin de recolectar información por este medio para la investigación.
5. Juego de tarjetas	Laura	Dispositivo electrónico Acceso Internet Tarjetas digitales del juego	15 Minutos	Conocer las habilidades observadas por las compañeras de cada participante durante el quehacer laboral. Con el fin de recolectar aún mayor información para el proyecto de investigación y favorecer el proceso de autoexploración.
6. Cierre del taller	Wendolyn y Laura	Dispositivo electrónico Acceso Internet Tarjetas virtuales de resultados	5 minutos	Brindar a cada participante una tarjeta virtual con las habilidades sociales que posee cada una exploradas durante el taller en cada actividad.

Taller 2. Capacitación. El segundo taller se realiza el 23 de Setiembre de 2020, con la participación de las 7 docentes de preescolar, la directora académica y la psicóloga de dicha área. Inicia a las 4:00 de la tarde y concluye a las 5:00 de la tarde.

El propósito del taller se relaciona directamente con el tercer objetivo específico del presente proyecto: Promovemos, por medio de capacitaciones, el ejercicio del conocimiento adquirido sobre las Habilidades Sociales que posee cada docente de preescolar del Complejo Educativo Bilingüe Nueva Esperanza en sus funciones diarias.

Descripción del taller 2. Por medio de la plataforma Microsoft Teams, se realiza una sesión con las participantes del proyecto. En la reunión las partícipes escuchan a las facilitadoras y realizan las actividades programadas. En este taller se procura ofrecer información específica sobre las habilidades sociales, para que las docentes integren esta información dentro de sus conocimientos académicos.

Actividad 1. Laura y Wendolyn dan la bienvenida al taller. Se brinda un espacio a las participantes, para que comenten de qué manera pusieron en práctica la tarea de identificar el uso de sus habilidades sociales desde la sesión anterior a la fecha. Con el fin de promover la participación y el aprendizaje a base de experiencias.

Actividad 2. Wendolyn realiza una introducción por medio de un video que permite vivenciar en su contenido lo que es una habilidad social. Este promueve el pensamiento crítico referente a las habilidades sociales y permite a las participantes experimentar por medio del sentido de la vista, la necesidad de conocer sobre el tema y fortalecer las habilidades sociales para potenciar las mismas en su vida cotidiana.

El video se nombra “La Gallina o el huevo”, mismo trata de como un cerdo, deja sus propios intereses, porque estos hieren a la gallina que tanto quiere. Se encuentra en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=U8bohrpp_nQ&list=PLPSxoAQKI0s80eKh3DO8EZIRCSe351Dd-&index=1

Actividad 3. Wendolyn realiza una presentación en Power Point, sobre el concepto de Habilidad Social y los diferentes tipos que existen. De forma magistral se presenta cada una de las habilidades sociales que se desarrollan en el proyecto.

Actividad 4. Laura explica sobre las técnicas para fortalecer las habilidades sociales. Por medio de una presentación en Power Point, muestra a las docentes algunos

consejos que permiten poner en práctica las distintas habilidades, con el fin de incentivar a las participantes a poner en práctica las estrategias presentadas.

Actividad 5. Laura realiza un juego interactivo que permite a las participantes evidenciar algunas de las técnicas expuestas en la presentación anterior. De forma lúdica y creativa, las participantes podrán vivenciar la puesta en práctica de estas habilidades.

El juego consiste en una fantasía auto dirigida que facilita el conocimiento de estrategias para enfrentarse a situaciones en las que se debe poner en práctica las habilidades sociales, así como examinar los métodos de respuesta a una determinada situación.

La premisa es la siguiente: la facilitadora pide a los participantes que se pongan cómodos, cierren sus ojos, hagan conciencia de su propio ser en ese momento y se relajen. La instructora dice: “Usted está caminando a lo largo de una calle y empieza a ver en la distancia a una persona que le es familiar. Repentinamente reconoce que es una persona que usted admira, un cantante, un actor, actriz). Usted se da cuenta de que debe decidir rápidamente cómo tratar a esta persona. Mientras él/ella se acerca, le pasan por la mente gran cantidad de alternativas. Decida ahora que es lo que hará y luego imagine que pasará.

A partir de este momento las participantes comienzan a explorar y tomar decisiones basadas en sus habilidades sociales. Posterior a la fantasía, comparten su experiencia e identifican cuáles habilidades sociales pudieron evidenciar como fortalezas y cuáles deben reforzar.

Actividad 6. Se brinda un espacio para aclarar dudas y permitir a las participantes expresar sus comentarios. Con esta dinámica se da un cierre al taller con los comentarios de las participantes y la realimentación de las capacitadoras de la reunión.

Observaciones. En este taller se logran alcanzar los propósitos planteados con las participantes que estuvieron presentes en la sesión virtual.

Cronograma de actividades taller 2.

Tabla 11

Actividades Taller 2

Actividad	Encargada	Materiales	Duración	Objetivo
------------------	------------------	-------------------	-----------------	-----------------

1. Bienvenida y presentación del taller.	Wendolyn y Laura	Dispositivo electrónico Acceso Internet	10 minutos	Involucrar al interés y participación del taller a la población en estudio.
2. Introducción sobre el concepto de habilidades sociales y su importancia.	Wendolyn	Dispositivo electrónico Acceso Internet Presentación en power point	25 minutos	Brindar un panorama amplio sobre las habilidades sociales específicamente de cada una y su importancia
3. Ejercicios para fortalecer las habilidades sociales	Wendolyn	Dispositivo electrónico Acceso Internet Link juego	15 minutos	Promover por medio de juegos en la web el fortalecimiento de las habilidades
4. Técnicas para fortalecer cada habilidad social	Laura	Dispositivo electrónico Acceso Internet Presentación en Power point.	15 minutos	Brindar diferentes técnicas que se pueden poner en práctica en el quehacer diario para fortalecer las habilidades sociales
5. Desarrollo de nuevas habilidades sociales	Laura	Dispositivo electrónico Acceso Internet Juego	15 minutos	Proponer a las participantes vivencias el desarrollo de nuevas habilidades sociales por medio del juego y la práctica.

6.	Tiempo de preguntas y cierre del taller	Wendolyn y Laura	Dispositivo electrónico Acceso Internet Panfleto virtual con técnicas	10	Solventar dudas que puedan presentar las participantes.
----	---	------------------	--	----	---

Taller 3. Sensibilización. El tercer y último taller se realiza el 21 de octubre de 2020, con la participación de las 7 docentes de preescolar, la directora académica y la psicóloga. Inicia a las 4:00 de la tarde, concluye a las 5:00 de la tarde.

El propósito de esta dinámica se relaciona directamente con el objetivo general del presente proyecto que es: Potencializar el ejercicio de las habilidades sociales en el personal docente de la Unidad Académica de Preescolar del Complejo Educativo Bilingüe Nueva Esperanza en el año 2020

Descripción del taller 3. Por medio de la plataforma Microsoft Teams, se realiza una sesión de trabajo con el equipo de las 7 docentes, la directora académica y psicóloga de la Unidad Académica de Preescolar. En la reunión las participantes escuchan a las facilitadoras y conocen sobre el manual de consulta que se brinda como insumo didáctico a la Institución.

Actividad 1. Laura y Wendolyn dan la bienvenida al taller. Se inicia con una pregunta a las docentes. ¿Qué han aprendido hasta ahora de las habilidades sociales? Se brinda un espacio a las participantes para que comenten al respecto. Dicha actividad tiene como fin conocer los resultados del presente proyecto y registrar los mismos para fines de evaluación y recolección de información.

Actividad 2. Laura presenta un video de sensibilización sobre la importancia de las habilidades sociales. En el video se evidencia la necesidad que tienen los seres humanos de poner en práctica las habilidades sociales en la vida cotidiana. Al presentar el mismo se procura concientizar a las docentes sobre la necesidad de mantener continuo fortalecimiento de las habilidades sociales no sólo a nivel personal, sino también aplicar los conocimientos en el presente proyecto a sus estudiantes.

El video se encontrar en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=p9Urng_hGF8

Actividad 3. Wendolyn realiza la presentación del manual de Habilidades Sociales (apéndice 5), con el fin de incentivar el uso de forma continua en su diario quehacer laboral. Se les muestra las generalidades del manual y la importancia de utilizarlo en su quehacer diario.

Actividad 4. Laura aplica un cuestionario de satisfacción a las docentes. Con el fin de evaluar los talleres y obtener los resultados como medio de análisis del proyecto (apéndice F).

Actividad 5. Wendolyn y Laura, agradecen la participación a las docentes, les entregan un certificado de participación y se concluye con esto el trabajo de campo del proyecto. Se ofrece un agradecimiento a las participantes por participar desde el principio hasta el final de las actividades.

Observaciones. Las docentes expresan en este taller la gratitud por la información brindada, pues en el periodo de pandemia nacional por COVID-19 que se enfrenta, el tema llega a tomar gran relevancia dentro del quehacer diario de las educadoras.

Cronograma de actividades taller 3.

Tabla 12

Actividades Taller 3

Actividad	Encargada	Materiales	Duración	Objetivo
1. Bienvenida y presentación del taller.	Wendolyn y Laura	Dispositivo electrónico Acceso Internet	10 minutos	Involucrar al interés y participación del taller a la población en estudio.
2. Presentación de un video de sensibilización	Laura	Dispositivo electrónico Acceso Internet	10 minutos	Sensibilizar sobre la necesidad de ejercitar las habilidades

de habilidades sociales		Link del video		sociales constantemente. Comentar el video con el fin de conocer el impacto del mismo en las participantes.
3. Presentación del Manual de consulta sobre habilidades sociales	Wendolyn	Dispositivo electrónico Acceso Internet Presentación power point	25 minutos	Capacitar sobre el uso del manual de consulta
4. Cuestionario de satisfacción	Laura	Dispositivo electrónico Acceso Internet Presentación en Power point. Link del cuestionario	15 minutos	Conocer la percepción de las docentes respecto a los talleres brindados, el tema expuesto el proyecto en sí.
5. Cierre del taller y proyecto	Laura y Wendolyn	Dispositivo electrónico Acceso Internet	30	Solventar dudas que puedan presentar las participantes. Presentar un resumen de lo vivenciado en el taller

Clase en plataforma Classroom. Autoexploración, capacitación y sensibilización. Por medio de la plataforma Classroom de Google, se habilitan las tres sesiones de trabajo descritas con antelación, de este modo, las docentes por motivos ajenos al control de las mismas, tuvieron que salir de algún taller o no pudieron concluir algunas de las actividades, así logren obtener los insumos y facilitar el acceso a la información. Esto se desarrolla como respuesta para solventar diferentes las necesidades que surgen al ejecutar los talleres, como lo son el acceso a la red, las condiciones climatológicas y situaciones personales de cada participante que les imposibilitó participar de alguna o varias sesiones.

Se envía a cada participante un correo electrónico con el acceso a la clase, ingresan a la sesión o sesiones en las que no participaron, la plataforma les muestra el avance hasta completar el 100 por ciento del proceso. Esta clase estará disponible desde el 26 de octubre del 2020 hasta el 04 de noviembre de ese mismo año. Cada docente recibirá un correo electrónico con el acceso para que puedan completar el curso, de acuerdo a los talleres en los que no participó y así completar todas las sesiones.

El objetivo de la clase comprende el propósito general del proyecto, debido a que contempla todas las etapas del mismo. Este es: Potencializar el ejercicio de las habilidades sociales en el personal docente de la Unidad Académica de Preescolar del Complejo Educativo Bilingüe Nueva Esperanza en el año 2020.

Descripción de la clase. Cada docente podrá completar las clases de acuerdo a los talleres a los que no asistió, administra su tiempo y espacio para la ejecución de estos. De este modo, se brinda accesibilidad para que todas las participantes puedan aprovechar el recurso y a la vez, las facilitadoras logren recolectar la información necesaria para completar el proyecto con la efectividad requerida.

La clase de Google Classroom es un instrumento educativo virtual que permite a cada participante aprender sin la necesidad de estar presencialmente con el facilitador, la aplicación muestra paso a paso las tareas por realizar, al mismo tiempo evidencia el progreso individual de cada sesión de trabajo e indica el avance; al concluir avisa que se completó el 100% de las sesiones. Las facilitadoras del taller recibirán los resultados de cada docente y así se podrá analizar la información.

Reflexión y discusión de la información específica de los talleres

Luego de desarrollar los talleres y el trabajo de campo se realizará un análisis de la información recolectada y arrojada en los mismos. Por medio de la evaluación que se efectúa en el último taller, dónde las participantes brindarán información y evaluarán el taller sobre el tema, las presentaciones, la relevancia y utilidad a nivel personal y profesional.

Dicha información recolectada se utilizará para hacer un análisis y poder brindar los resultados del proyecto por medio de un reporte. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Tres aspectos son importantes de la presentación de los resultados por medio del reporte: la descripción narrativa, el soporte de las categorías (con ejemplos) y los elementos gráficos” (p. 529). Por lo tanto, se realizará la discusión de la información por medio de estos tres aspectos y el reporte será incluido en el informe final del proyecto de investigación.

Por último, se llevará a cabo un informe final, que conllevará los resultados del proceso de investigación de las diferentes etapas o fases del estudio. Dónde se presentará los insumos teóricos del estado del arte, información documental obtenida de la teoría sobre las habilidades sociales, así como la solución al problema que se plantea con el proyecto de investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “El reporte debe ofrecer una respuesta al planteamiento del problema y señalar las estrategias que se usaron para abordarlo, así como los datos que fueron recolectados, analizados e interpretados por el investigador” (p 538). Se espera que dicho reporte exponga de forma clara y concisa la relevancia de las habilidades sociales en la vida de las personas y la clara necesidad de que cada uno de ellos comprenda cuáles son sus habilidades sociales y la forma en cómo las pueden desarrollar al máximo, en especial, en profesionales en docencia preescolar en estudio, que deben trabajar con poblaciones de estudiantes o compañeros de trabajo y que, constantemente estas habilidades les permiten efectuar su trabajo de forma exitosa.

Capítulo V

Informe de resultados de la propuesta

Generalidades de las Habilidades Sociales

En la literatura se pueden encontrar autores que plantean diferentes teorías en cuanto a las habilidades sociales. Respecto a la definición y algunas características de estas, para esta investigación y con los resultados encontrados en los talleres, se utilizará el enfoque teórico planteado por los autores Betina y Contini (2011), quienes expresan que las habilidades sociales son un constructo entre los sentimientos, las emociones y la interacción con otros, los cuáles se adquieren desde el nacimiento y se van desarrollando a lo largo de la vida. Así mismo expresan que las habilidades sociales son importantes no solamente por la influencia en el área relacional sino en muchas áreas de la vida de las personas.

Con base a lo anterior, durante la ejecución del presente proyecto se pudo destacar que las docentes poseen argumentos legítimos sobre las habilidades sociales que se ajustan a algunas de las teorías estudiadas, en específico la de Betina y Contini (2011). Como es el caso de la docente Marcela Rodríguez, quién argumenta que con las habilidades sociales... “se nace y que hay que desarrollarlas...” y, la psicóloga Jacqueline Alfaro al indicar... “la parte de las habilidades sociales como ustedes lo dicen, con algunas se nacen y otras se van desarrollando y se pueden fortalecer...”. Por lo que se puede interpretar, que algunas participantes del taller consideran que las habilidades sociales son innatas, lo que permite analizar que todas las personas poseen estas habilidades, pero al crecer, ya sea basado en la experiencia de vida, aprendizaje o entorno se deben ir fortaleciendo o desarrollando, pues se pueden ir debilitando a lo largo de la vida por distintos motivos.

Por tanto, el ser humano por naturaleza es social y es en este punto, donde toma importancia la necesidad de todo sujeto, de autoevaluarse constantemente, para indagar en qué áreas está fallando y así poder solventar aquellos aspectos que requieren refuerzo. Al posicionarlos desde el punto de vista o teoría de que las habilidades sociales son innatas, se puede interpretar que todas las personas las poseen, puesto que son parte indispensable del desarrollo e interacción de los individuos. Por lo tanto, es necesario

fortalecerlas a lo largo de la vida, por medio de procesos de autoevaluación que permitan identificar aquellas habilidades sociales fuertes o débiles, o que quizás no se poseen; para reforzarlas con mecanismos de apoyo que permitan potencializarlas.

La etapa de la niñez es de suma importancia en el desarrollo de estas habilidades, pues las interacciones sociales que se tengan en esta etapa de vida podrían definir la dimensión conductual en que se moverá el sujeto a lo largo de su vida en cuanto al área social, debido a que el área social es evolutiva. Por ende la afirmación de las docentes referente a que las habilidades sociales son innatas y que además se deben reforzar y desarrollar a lo largo de la vida, es un constructo que permite establecer la importancia de las habilidades en el ser humano y por ende la necesidad de programas como el presente proyecto que permitan el descubrimiento individual de las personas, fortalecimiento y potencialización de las habilidades sociales, siendo así que, para las docentes, ha sido enriquecedor no solamente en su área profesional, sino personal su participación en este.

Así lo afirma la docente Marcela Rodríguez al indicar “Yo quiero agradecerles también, porque en estos momentos que estamos viviendo ahora, todo esto que ustedes nos han enseñado, nos van a servir un montón...”. También la docente Dávila Dávila al expresar lo siguiente: “Muchas gracias chicas, a ustedes también, tanto como ustedes nos agradecen a nosotros por el tiempo y por conectarnos, también se les agradece a ustedes, por tomarnos en cuenta primeramente y segundo porque también es crecimiento personal para nosotras. Tal vez hay cosas que como docentes y a pesar de haber estudiado tantas cosas, hay cosas que no sabemos o no recordamos, y ha sido importante al menos para mí...”

Habilidades sociales en el entorno docente de preescolar. En cuanto a las habilidades sociales en el ejercicio de la profesión en la docencia de preescolar, se puede argumentar que dentro de los talleres las docentes tienen distintas posiciones. En primer lugar, Génesis Cordero indica al respecto “... “Pues de una u otra manera, uno utiliza las habilidades sociales a diario, en redes sociales, en persona... porque uno se comunica, eso es utilizar habilidades sociales; comunicarse con los demás...”. Ante esta afirmación, se puede inferir que esta participante es consciente de que las habilidades

sociales están presentes en la vida cotidiana y al comunicarse con otros, emplea las mismas en su diario vivir, no solo a nivel profesional, sino personal.

Ante esta posición, la teoría estudiada, refleja según Tapia y Cubo (2017), que las habilidades sociales son un elemento esencial en el desempeño profesional de las docentes. En este aspecto, se puede mencionar lo descrito por Angie Montero, quién expresa que las habilidades sociales utilizadas en el trabajo por ella son: “Empatía, respeto, solidaridad y comunicación”. Y cada docente mencionó las habilidades sociales que identifica en algunas de sus compañeras, entre las que se pueden mencionar: empatía, tolerancia, amistad, servicio, colaboración, compañerismo, comunicación, solidaridad, espíritu de servicio, carisma, simpatía, sin miedo a hablar frente a la gente, sociable, independiente, directa al hablar, capacidad de escucha, resolución de conflictos y liderazgo.

El listado anterior, muestra que las docentes al mencionar lo que ellas perciben como habilidades sociales, tienden a confundir estas con términos o características de la personalidad u otras habilidades que no se encuentran dentro de las sociales, pero si se relacionan. Esto es muy común dentro del ámbito profesional docente, ya que estudian y reciben capacitaciones constantes en habilidades y competencias. Lo que las puede llevar a relacionar las habilidades sociales con otros temas afines. Lo cual es enriquecedor, pues permite a las participantes hacer un engranaje de los conocimientos adquiridos a lo largo de su experiencia y proyectarlos en su quehacer diario. Así mismo, ofrece a las facilitadoras observar algunas categorías o subcategorías que emergen de forma espontánea en el desarrollo del presente proyecto, ampliando aún más el criterio de investigación y dando como resultado poder integrar nuevas categorías para la presente investigación.

Por tanto, como resultado de la investigación, el trabajo de campo y el análisis de los resultados de la propuesta; se destaca que las habilidades sociales que son de suma utilidad en el ejercicio de la profesión docentes son: asertividad, inteligencia emocional, escucha activa y empatía; estas cuatro anteriores fueron planteadas dentro de la teoría investigada. Sin embargo, emerge una habilidad, que no fue planteada en el proyecto, pero que, si ha sido mencionada por otros autores investigados, la cuál es la comunicación, de la cual se ampliará más adelante en este mismo capítulo.

Otras habilidades relacionadas con las de tipo social en docencia. Durante el desarrollo del presente proyecto, se pudo destacar que hay otras habilidades, que poseen las docentes de preescolar en estudio y que se relacionan con las sociales. Es de interés para esta investigación, mostrar las habilidades que las docentes requieren y que están íntimamente relacionadas con el tema en estudio. Como resalta la docente Clancy Pinnock al mencionar, "...es muy importante y es algo que no nos detenemos a pensar, todas las habilidades y todas las interacciones que tenemos día a día...". Así mismo la docente Michelle Álvarez indica que "...son cositas que como ustedes decían al principio, ya uno las sabe, pero a veces cuesta mucho ponerlas en práctica, porque caemos en no ser objetivas y otras cosas que hay que trabajar y eso...". Estas afirmaciones de las docentes muestran que son conscientes de que poseen habilidades y que las ponen en práctica en su diario vivir y quehacer profesional, sin embargo, pierden la noción de estas, al automatizarlas dentro de sus procesos cotidianos. Así mismo, no se detienen a observar, analizar y conocer su accionar, para calificar, determinar y conocer las habilidades que poseen y utilizan, así como las que no poseen y necesitan para hacer más efectiva su labor.

Actividades como el presente proyecto, brindan la oportunidad de auto reflexión, análisis y autoconocimiento de las habilidades sociales que las docentes utilizan a diario y así mismo, les permite identificar otras habilidades que están requiriendo y hasta utilizando a parte de las propuestas en este proyecto. Ante esto, Sánchez y Jara (2018), indican que la enseñanza implica situaciones sociales complejas, que combinan lo social, lo institucional y lo personal, por lo tanto, es una profesión de lo humano y relacional. Se puede deducir que, al combinar varios contextos en una profesión, obliga a este profesional a situarse en una posición que le permita potencializar sus habilidades, no solamente sociales, sino todas aquellas que le brinden las herramientas para ejercer su profesión de forma exitosa y efectiva. Así mismo este profesional al enfrentarse al aula, se encuentra con desafíos personales y laborales en su experiencia pedagógica donde se enmarca la profesión, la institución, organización y contexto.

Por tanto, las habilidades que los docentes requieren en el ejercicio de su profesión deben integrar representaciones y teorías personales, esquemas de acción y conductas pedagógicas que ha adquirido en su formación y que están disponibles

(Sánchez y Jara, 2018). Estos mismos autores, mencionan algunas habilidades profesionales que se requieren en la labor docente, las cuáles son: prácticas, técnicas, reflexivas, personales y sociales. Al mencionarlas de esta forma, se puede confirmar que en esta labor es necesario utilizar todas aquellas habilidades tanto cognitivas como físicas y sociales que el ser humano posee.

Importancia de identificar las habilidades sociales. Las habilidades sociales son de gran utilidad en el ejercicio de la profesión docente de preescolar, es aquí donde emerge la importancia de identificarlas, para así poder conocer cuáles habilidades son las más fuertes y cuáles las más débiles y requieren refuerzo. Ante esto la docente Dávila Dávila indica "...Hemos tenido que buscar verdad, maneras, herramientas inclusive uno mismo, ver de qué manera empieza a hacer las clases hasta incluso más dinámicas, más atractivas para los chicos e incluso hasta para uno, todo esto ha sido demasiado complicado y aquí es donde salen también a relucir todas esas habilidades sociales que tenemos.". Esta docente muestra su angustia ante el tema de la pandemia por COVID-19, donde ha tenido que buscar estrategias innovadoras para hacer frente a esta situación de emergencia, sin embargo, esto ha permitido que se concientice ante aquellas habilidades sociales que posee y las que no, identificarlas y ponerlas en práctica para reforzarlas y desarrollarlas.

Por esto Palomero (2009), hace referencia a que las habilidades sociales afectan el desempeño en el ejercicio de la profesión docente. También indica que esta profesión se ve influenciada por ciertas cualidades personales que se relacionan con las habilidades sociales. Por ende, una profesional en docencia preescolar que, por su contexto, experiencia y conocimientos, carezca de empatía, asertividad, inteligencia emocional, adecuada comunicación y escucha activa, va a presentar poca eficacia y eficiencia en su labor profesional diaria y, por ende, podría ocasionar problemas para la institución en la que labora.

La afirmación anterior, permite confirmar la importancia para las docentes de preescolar de identificar sus habilidades sociales, con el fin de indagar aquellas habilidades en las cuáles requiere refuerzo, o bien, no poseen del todo y deben desarrollarlas, pues están íntimamente ligadas con el ejercicio de su profesión y quehacer diario laboral. Lo que permitiría una mejora en la calidad del servicio que

presta, al mejorar su área relacional tanto con la población estudiantil, cómo con el equipo de trabajo.

Autoconocimiento como eje fundamental en la exploración

Con respecto a esta categoría, como resultado de los talleres y del estudio en general, existe una evidente necesidad en las participantes del estudio de que se propicien espacios de autoconocimiento, mismos que fomentan la exploración, así lo manifiesta la directora de preescolar Ligia Ramírez, al comentar: “Muchas gracias porque es un instrumento para las chicas para irse conociendo y para aprender a manejar las habilidades sociales no solo como docentes sino como seres humanos porque son parte de las habilidades blandas que tenemos como profesionales y como seres humanos”. Lo anterior evidencia que, en los procesos de enseñanza es necesario preparar a las personas no solo en el ámbito académico, sino que también, en todas aquellas habilidades sociales que impliquen una mejora continua que resulte efectiva y eficaz a nivel integral en el ser humano.

El autoconocimiento permite a las personas confrontarse a sí mismos, hacer un alto y reflexionar con respecto a aquellas áreas de su vida que debe mejorar para alcanzar el bienestar integral y en el caso específico de las habilidades sociales, fomenta la concientización del área social y así lo aseguran Betina y Contini (2011), al teorizar sobre las distintas fases que conlleva la auto exploración de las habilidades sociales y que han sido mencionadas con anterioridad en este documento.

Por otra parte, los procesos de auto exploración y autoconocimiento resultan fundamentales para la docente Clancy Pinnock al mencionar que: “Es de suma importancia conocernos. El hecho de saber cómo somos nos permite mejorar aquellas áreas en las que necesitamos fortalecer día a día, como lo es nuestro trato y relación con los demás. Creo que muchas veces nos conformamos como somos y no tomamos el tiempo de ver cuales otros áreas y habilidades podemos reforzar y desarrollar”.

Lo anterior enfatiza la necesidad de que para mejorar en las habilidades sociales es pretendido primero conocerse, saber cuáles se tienen y aquellas que requieran de procesos de mejora para su desarrollo eficaz. La docente Davida Dávila hace una analogía y lo ve desde la siguiente perspectiva: “Es básicamente como ponernos frente

a un espejo y ver lo que está sucediendo”. Como se puede notar, los procesos de autodescubrimiento, promueven en las docentes, la constante evaluación, análisis y visión de ellas mismas y su entorno, con el fin de ver áreas de mejora o necesidad de desarrollo. En el caso de las habilidades sociales, es necesario estar constantemente evaluando esta área, con el fin de fortalecer aquellas que el entorno o las situaciones específicas, ya sea laborales o personales, demanden para salir con éxito o avante en cada caso.

El proceso de fortalecimiento de las habilidades sociales

Cuando las docentes han logrado identificar sus habilidades sociales, se hacen conscientes de aquellas habilidades que requieren desarrollar y fortalecer, principalmente en una profesión como lo es la docencia, dónde se requieren en todas las labores cotidianas que ejercen. Es así como lo comenta la docente Dávida Dávila, al argumentar “tuve que buscar estrategias mientras se usaba un lápiz y una hoja, verdad, ahora tengo que usar una herramienta diferente...”. Esto muestra la necesidad de evolución y constante crecimiento, al replantearse constantemente las estrategias que utiliza en el aula. Esto aplica en el fortalecimiento de las habilidades sociales, que requieren constante evaluación para mejorar y desarrollarlas.

El fortalecimiento de las habilidades sociales requiere de un proceso constante y periódico, esto quiere decir que nunca termina y a lo largo del ejercicio de una profesión como lo es la docencia, es necesario mantener este proceso activo permanentemente. Esto permitirá repercusiones a nivel relacional en todos los ámbitos de la vida de la persona. Este constructo es reforzado en la teoría por los autores Dongil y Cano (2014), quienes enmarcan una lista de efectos en el área de las relaciones, que se enfatizan en la comunicación, emociones, resolución de conflictos y control de impulsos.

La persona profesional en Orientación es un impulsador de procesos, quien involucra al individuo dentro de un marco de crecimiento constante en todas las áreas de su vida. Es considerable retomar en esta profesión la necesidad de impulsar el fortalecimiento de las habilidades sociales en las docentes de preescolar, puesto que estas tienen a cargo una población que se encuentra en la etapa de formación de su personalidad y todas las experiencias que vivencian en la infancia, pueden marcar

estructuras de comportamiento y reacción en su vida. De ahí la necesidad de que las profesionales de esta disciplina, tengan el acceso capacitaciones, cursos y demás que les fomenten el crecimiento personal y profesional, lo que da como resultado una mejora el servicio que ofrecen.

Promover el fortalecimiento de habilidades sociales. Como se pudo destacar en el apartado anterior, el fortalecimiento de las habilidades sociales es un proceso constante y continuo a lo largo de la vida de un individuo, no sólo en su área profesional, sino personal. Sin embargo, es algo que se tiende a dejar de lado, puesto que la cantidad de tareas y obligaciones que tienen una persona en su etapa adulta releva este tipo de procesos y se van perdiendo. Es por lo que, como resultado del presente proyecto, se logra descartar la necesidad de promover espacios continuos, dónde se promueva el fortalecimiento y desarrollo de las habilidades sociales.

Nuevamente es aquí, dónde se requieren facilitadores competentes que tengan la capacidad, no sólo de enseñar sobre este tema, sino de impulsar a las personas a mantener la motivación y deseo de crecimiento y aprendizaje. El colectivo de profesionales en orientación, por su formación, no sólo tienen la capacidad, sino que también el deber de convertirse en promotores de estos procesos de crecimiento. Su presencia en instituciones educativas no debe basarse únicamente en la parte administrativa, o evocarse a sus estudiantes, sino que, debe explorar con sus compañeros de trabajo, lo que le permitirá impulsar al equipo de trabajo a mejorar el servicio que ofrecen y, por ende, traerá beneficios a la comunidad educativa.

Familia como nicho de las habilidades sociales. Durante la exposición teórica de las habilidades sociales en esta investigación, en varios apartados se ha destacado el hecho de que las habilidades sociales son innatas, por ende, todo individuo las posee o tienen la capacidad para desarrollarlas. También ante esta afirmación, se extrae que, durante el desarrollo del individuo, su crianza, contexto y experiencias, pueden llevar a la persona a perder estas habilidades. Por ende, la familia se convierte en un factor importante para el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades sociales. Es así como lo menciona la docente Marcela Rodríguez, al indicar que “un papel muy importante lo que es la familia, pues dar la oportunidad de poder desarrollar esas habilidades a los niños, entonces, pienso que también como todo viene desde el hogar, es muy importante

la oportunidad que la misma familia le dé la oportunidad de desarrollar estas mismas habilidades.” Este comentario, es muy certero con respecto al papel de la familia en este proceso de fortalecimiento, por ende, es necesario no solamente capacitar a las docentes en esta área, sino que también a los padres de familia, quienes son la base principal de la formación de los estudiantes.

En cuanto a este tema, los autores Betina y Contini (2011), indican que la intervención profesional en cuanto al fortalecimiento de las habilidades sociales contribuye al desarrollo de comportamientos sociales, partiendo de las características personales y las situaciones en que se desenvuelve la persona. Por esto la familia, requiere del acompañamiento desde la institución educativa de sus hijos o hijas, para que se alcance un engranaje en los distintos contextos o situaciones en los que se desenvuelve el estudiante. Ahora bien, para que este acompañamiento se brinde de forma integral, las docentes deben de poseer amplio conocimiento de sus habilidades sociales y, además, ser ejemplo en el manejo de las mismas. Para que puedan acompañar a sus estudiantes también en el descubrimiento, desarrollo y fortalecimiento de sus habilidades. Así se puede llevar un proceso piramidal, que parte desde las docentes, pasa a los padres de familia y concluye con los estudiantes.

La habilidad de ser asertivo

La asertividad es un proceso que permite la interacción saludable con las personas, lo que denota que es una habilidad social de suma importancia para el adecuado desempeño social. En el ámbito laboral docente, es una habilidad fundamental para poner en práctica, pues establece relaciones adecuadas para el desempeño exitoso de la labor docente. Ante este escenario, la docente Clancy Pinnock comenta lo siguiente: “lo que me llamó mucha la atención o que le tengo que poner bastante cuidado en sí es la asertividad...” Como menciona esta habilidad debe ser un tema al cuál prestarle mucha atención, pues realmente es difícil desarrollarla y requiere de un proceso intencional por parte de la persona para fortalecerla y utilizarla en niveles altos.

En el caso de las docentes de preescolar esta habilidad es de suma importancia, pues es la base de la interacción con la población estudiantil. Además, que influye en la calidad del servicio que prestan las docentes y mejora los procesos de enseñanza,

aprendizaje dentro del aula. Según Villena, Justicia y Fernández (2016), indican que “... la edad, el sexo, la autoasertividad y la heteroasertividad del docente influyen en el desarrollo de las actitudes sociales de su alumnado” (p.325). Por lo que no solamente en el área de enseñanza aprendizaje hay beneficios, sino que también influye de forma positiva en el área social de sus alumnos.

Asertividad y comunicación. La asertividad y la comunicación son procesos que van de la mano, ya que, ambos funcionan como un engranaje en cuanto al tema de habilidades sociales se refiere, uno no marcha adecuadamente sin el otro. Referente a este tema la docente Clancy Pinnock aporta: “Porque bueno siendo así parte de la comunicación y ver que eso tiene varios pasos, influye mucho en la resolución de conflicto”, como se puede inferir de la acotación de la docente, un adecuado fortalecimiento de la asertividad y la práctica de esta habilidad social, va a fomentar relaciones sociales saludables y como parte de este proceso, la resolución de retos interpersonales de manera eficaz. Además, según la interpretación de la docente existen pasos a seguir para lograr poner en práctica la asertividad, mismos que van en relación al siguiente enunciado.

Asertividad y emociones. La asertividad es una habilidad que conlleva a otra diversidad de habilidades y/o temas, uno de ellos es las emociones o la gestión de las mismas, uno de los pasos fundamentales en este particular es la necesidad de callar la emoción para que entre en juego la razón en lo que concierne al tema de la asertividad, al respecto la participante Clancy Pinnock comenta: “...buscar la manera más correcta o apropiada de hacerlo, en el momento adecuado no dejarnos llevar, hablo por mi persona, no dejarnos llevar por las emociones”. Lo anterior evidencia que cuando se requiere poner en práctica la asertividad es necesario hacer una pausa al sentimiento en determinada situación, ya que esto podría influir en las relaciones sociales. Y es que es necesario y determinante en las relaciones sociales, encontrar el momento justo para decir lo que se quiere y no solo esto, es también el modo en que se expresan ideas, emociones y pensamientos tomando en cuenta la perspectiva de la otra persona.

Cuando se indagan los autores expertos en este tema coinciden en que esta habilidad social es una alternativa para que se beneficien ambas partes: tanto la persona que expresa como la que recibe el mensaje. El fortalecimiento de esta habilidad social

es determinante en una sana comunicación y a su vez en la práctica de la inteligencia emocional, ya que como se mencionó, la asertividad va intrínsecamente ligada a otras habilidades y unas no pueden funcionar sin las otras.

La empatía en las docentes

Dentro de las habilidades sociales más importantes e indispensables en las relaciones humanas, está la empatía. La cuál permite a las docentes comprender mejor a la población estudiantil, padres de familia y equipo de trabajo. Ante esto la Psicóloga Jaqueline Alfaro refiere que "...empatía es la clave para una convivencia armoniosa y satisfactoria." Ya que este elemento permite al individuo posicionarse desde la perspectiva de la otra persona. En el caso de la profesión docente de preescolar, la empatía permite a las docentes percibir la perspectiva de los estudiantes, su forma de aprendizaje y como reciben los mensajes de su entorno, por lo tanto, a la hora de dar la clase, comunicarse o relacionarse con los estudiantes, la empatía facilitará los procesos de recepción del mensaje, las relaciones personales y la convivencia armoniosa y pacífica entre los participantes del proceso educativo.

Así lo menciona Rivera (2019), al indicar que "La empatía ayuda a fortalecer vínculos con la familia primordialmente, los amigos y la sociedad en su conjunto" (párr. 1). Lo que se puede interpretar es que esta habilidad social, permite a la persona que la pone en práctica, una serie de beneficios para comprender y fortalecer las relaciones a su alrededor. En el caso de las docentes esta habilidad se torna de suma importancia para el trabajo con los estudiantes y sus familias, puesto que, al dirigir su trabajo desde la empatía, eminentemente podrá interiorizar en cada caso particular, teniendo en cuenta cada necesidad, situación o contexto. Por ende, brindará un servicio de calidad, humanizado y personalizado con cada uno de sus estudiantes.

Empatía y relaciones sociales. Dentro de las relaciones entre los individuos, se pueden presentar muchas circunstancias que generan conflictos, como lo es el mal trato, la insensibilidad y la indiferencia. La empatía es una habilidad que combate lo anterior, debido a que es la capacidad de comprender a la otra persona desde sus sentimientos, comportamientos y perspectivas. Por la tanto sensibiliza y provoca un clima de respeto, armonía y comprensión entre individuos que se relacionan entre sí. La docente Clancy

Pinnock indica sobre la empatía lo siguiente: “También tenemos que tener como claro que, debemos tener la empatía y la madurez de estar al nivel de entender a la persona que tenemos al frente o a nuestro alrededor para poder llegar y transmitir lo que realmente nosotros queremos, siendo en este caso nosotras docentes.”. Esta docente, tiene claro que, la empatía es necesaria para relacionarnos y para comunicarnos.

Es indispensable ejercer esta habilidad y fortalecerla a la hora de relacionarse con otros. Los beneficios que esto conlleva son variados, no solo a nivel personal, sino que también en el ámbito laboral y educativo, permitirá mejorar muchos procesos de comunicación y servicio. Rivera (2019), indica que la empatía, se caracteriza por tener afinidades, lo que permite a las personas sentirse identificadas con otros, comprender sus comportamientos y la toma de decisiones. Por lo que es una actitud positiva que beneficia las relaciones sociales de la persona que posee esta habilidad.

Es de suma importancia, reforzar esta habilidad a lo largo de la vida. Pero en la preparación académica de las docentes de preescolar, debería ser un pilar en los programas de estudio, puesto que, a la hora de ejercer la profesión, para prestar un servicio humanizado, diligente y sensible, deben acudir a la empatía. Una docente que carece de esta habilidad podría presentar diferentes conflictos con sus estudiantes, equipo de trabajo y, por ende, problemas a nivel laboral.

Importancia de escuchar de forma activa

La escucha activa es una habilidad social fundamental, pues esta requiere un esfuerzo por parte de la persona que la práctica de poner todos sus sentidos en concordancia para lograr interiorizar el mensaje que está recibiendo. Esto quiere decir que cuando la persona escucha activamente, escucha no solo con sus oídos, sino que también con su mente, es un proceso en el que se debe desconectar de sus pensamientos, además de no anticipar respuestas para lograr así canalizar la información de la manera adecuada.

La escucha activa se trata de un ganar-ganar, esto quiere decir que ambas partes se ven beneficiadas de poner en práctica esta habilidad social, pues la persona que recibe la comunicación lo hace de manera adecuada y quien está entregando el mensaje se beneficia no solo de que su mensaje sea entendido y tomado en cuenta, sino que también

recibe la atención que merece y por ende su autoestima se ve favorecida al sentirse escuchado escuchada.

Escucha activa en la convivencia. Jacqueline Alfaro menciona que: “La asertividad que conlleva escucha activa, comunicación de emociones y empatía es la clave para una convivencia armoniosa y satisfactoria.” Como se evidencia en el comentario de la profesional, las habilidades sociales es un conjunto de competencias personales que se benefician una de la otra. Y según los autores como Goleman (2005), saber escuchar es clave para la empatía y también es fundamental para la comunicación.

Lo supra citado sostiene que fortalecer la escucha activa es un proceso favorecedor de todas las demás habilidades sociales y por ende, fomenta las adecuadas relaciones interpersonales y la convivencia.

Inteligencia emocional en las actividades docentes

Los seres humanos dentro de su cotidianidad experimentan diferentes emociones, las cuales generan reacciones y secuelas en los comportamiento y acciones de cada individuo. Es por esto que la inteligencia emocional como habilidad social, toma un papel fundamental en el quehacer de las docentes de preescolar, puesto que el día a día laboral, presenta distintas circunstancias que podrían generar emociones variadas en las docentes y es necesario poseer un adecuado filtro en estas emociones para evitar reacciones indebidas ante los estudiantes, padres de familia o equipo de trabajo; este filtro es la inteligencia emocional. La docente Michelle Álvarez comenta que “Todo el mundo tiene sus emociones y sus sentimientos diferentes y todos son válidos.” Esta afirmación muestra que las docentes son conscientes del manejo emocional dentro del aula, la validez que tiene una emoción en cada individuo y por ende la importancia que se le debe dar a la misma, para guiar y acompañar al estudiante, equipo de trabajo o padres de familia en el momento en que las emociones se tornen difíciles de manejar o que simplemente requieran apoyo para controlarlas o manejarlas.

Lussier y Achúa (2010), indican cuatro elementos de la inteligencia emocional: la conciencia personal, la conciencia social, la autoadministración y la administración relación, lo cuales encierran procesos dónde la persona está consciente de sus emociones, tiene habilidad para comprender a los demás, controlar las emociones

destructivas y la capacidad de llevarse bien con los demás. Dentro de este posicionamiento teórico se enmarca el área profesional, dónde una persona profesional que posee alta inteligencia emocional posee mayores posibilidades a nivel laboral que las que tienen baja inteligencia emocional. En el caso de las docentes de preescolar, aún es más marcada la necesidad de que dentro del perfil docente, una de las habilidades que busque la institución al contratar profesionales en esta área sean personas con alta inteligencia emocional.

Por lo tanto, como resultado de esta investigación, se puede concluir que la inteligencia emocional es una habilidad indispensable que debe estar presente en las profesionales en docencia preescolar. Puesto que sus actividades cotidianas laborales, enmarcan tanto dinámicas con diferentes sectores de la comunidad educativa que requieren un adecuado manejo de emociones y también, personas capaces de guiar a sus estudiantes en el control de emociones y sus habilidades sociales.

Inteligencia emocional en la calidad de vida. El adecuado manejo de las emociones permite al individuo tener relaciones adecuadas con las personas que les rodean, además una efectiva toma de decisiones y evitar distintos conflictos. Lamentablemente es un área que se refuerza poco en las personas. Es por esto que la psicóloga Jacqueline Alfaro, indica “Constantemente escuchamos sobre la inteligencia emocional y como esto viene a dar calidad de vida, sin embargo, no siempre se trabaja.” Y efectivamente pese a que la inteligencia emocional alta mejora la calidad en la vida de las personas, pocos tienen consciencia de la necesidad de reforzarla y fortalecer el control y manejo de las emociones”.

Poseer adecuadas relaciones, poder resolver conflictos de forma pacífica, comunicarse asertivamente y entender a los demás, mejora evidentemente la calidad de las personas. Puesto que las malas relaciones con los demás y un inadecuado manejo del conflicto provoca tensión constante lo que implica no solo afectación emocional, sino que también secuelas físicas que deteriora a la persona con el paso del tiempo. Es por esto que es de suma importancia la necesidad de programas que ofrezcan procesos que fortalezcan la inteligencia emocional y por ende las habilidades sociales. Rovira (2008), citado por Moreno (2006), expresan los beneficios en la calidad de vida de las personas

al poseer alta inteligencia emocional y la importancia de mantener activos estos procesos de fortalecimiento.

Comunicación, categoría emergente del presente proyecto

La comunicación es una categoría de las habilidades sociales, la cual para el presente proyecto se había tomado dentro de las otras categorías, sin embargo, el colectivo docente de preescolar, la menciona en distintas ocasiones dentro de los talleres. Por lo tanto, se ha decidido agregar la misma, como resultado de la investigación, siendo parte importante de las habilidades sociales que requieren las profesionales en docencia preescolar a la hora de ejercer sus funciones. Para Goleman (2005) la comunicación se trata de “transmitir mensajes claros y convincentes” (p. 218), esto hace referencia a que este proceso consta de que el mensaje que se quiere transmitir llegue de la forma más adecuada, clara y que el receptor se convenza de lo que se transmite. La comunicación es un proceso en el que confluyen elementos como lo son el mensaje, la persona que transmite el mensaje, la persona que lo recibe.

La comunicación y las Habilidades Sociales

“Cierto, diariamente interactuamos con otros, pero no siempre nos comunicamos y en ocasiones lo hacemos y no de la manera efectiva”. Este comentario de la docente Clancy Pinnock, evidencia la importancia que posee la comunicación en las habilidades sociales y su fortalecimiento, pues el ser humano tiene la necesidad de comunicarse para cubrir otras necesidades y como se comenta en la cita de la docente, hacerlo de la manera efectiva requiere un entrenamiento del que se habla en la teoría. Así lo respalda Goleman (2005), al comentar: “La clave de todas las habilidades sociales es ser un comunicador apto” (p.220), como menciona el autor, esta habilidad es fundamental y sustenta a todas las demás habilidades sociales, ya que dentro de este proceso convergen el saber escuchar y por ende se pone en práctica la empatía, al mismo tiempo para ser empáticos se debe poner en práctica la inteligencia emocional pues se requiere el control del propio estado de ánimo. También la asertividad para comunicarse, implica un proceso dentro de estas habilidades.

Lo anterior denota que, para las participantes del proyecto, las habilidades sociales es un tema que funciona como un engranaje, una no funciona sin la otra y resulta

sumamente necesario fortalecer cada una de ellas pues son necesarias para la sana convivencia, no solo a nivel laboral, si no que en cada área de su vida para fortalecer el círculo de bienestar integral del que se habló con anterioridad. Así mismo que infiere la necesidad de trabajar constantemente en las habilidades sociales, teniendo claro que integran otras habilidades que no se mencionan en el presente proyecto.

Orientación como generador de procesos en las habilidades sociales

La disciplina de Orientación es muy versátil en cuanto a las capacidades del colectivo de Profesionales en esta carrera, debido a las diferentes áreas del ser humano en las que se pueden desenvolver y los alcances que posee la misma. En cuanto a las habilidades sociales, es un área en la cual esta disciplina se ha sumergido poco, puesto que algunos temas fuertes en los que se desempeñan en Costa Rica es la orientación vocacional, el área educativa y penitenciaria. Sin embargo, esto limita los alcances que puede tener la disciplina en cuanto al desarrollo integral de las personas orientadas, pues incursionar en otras áreas del ser humano es vital para la calidad de las personas y el círculo de bienestar integral del individuo.

En la teoría, según Guevara (s.f), el ejercicio profesional en orientación debe ir dirigido a favorecer el cambio positivo en las personas y desarrollo a lo largo de su vida, donde interviene en el área cognitiva, emocional, social, moral, vocacional, profesional, laboral y familiar. Por esto, el tema de las habilidades sociales participa dentro de aquellos procesos que el colectivo de profesionales de esta disciplina debe trabajar y potenciar en las personas orientadas.

Al realizar esta investigación como parte del proyecto, se logra destacar que, este tema ha sido poco abarcado por la disciplina de orientación, en cuanto al área de docencia en preescolar, dentro de los procesos de exploración, sensibilización y capacitación de estas profesionales. Incluso en las investigaciones que se lograron encontrar referente al tema, el mismo es percibido dentro de otros contextos en cuanto a habilidades para la vida o habilidades blandas, pero las habilidades sociales en sí no han sido abarcadas como objeto único de investigación e incluidas dentro de un proceso de orientación en las distintas instituciones en la que ejerce este colectivo de profesionales.

Por tanto, el resultado del presente proyecto como impacto en la orientación, posee un gran beneficio para esta disciplina, principalmente en este tiempo, donde la emergencia nacional por COVID-19 ha generado la necesidad de retomar este tema como primordial en los procesos educativos y laborales de las personas orientadas, dado a que el distanciamiento social, ha llevado a las personas a aislarse de aquellos círculos donde se ponían en práctica las habilidades sociales, por lo tanto se ha venido dando un deterioro en esta área en la población costarricense.

El Ministerio de Salud de Costa Rica (2021), indica en un comunicado de prensa la necesidad de implementar investigaciones que permitan identificar las dimensiones psicosociales que han impactado a la población costarricense como producto de la pandemia. Así mismo afirma que esto servirá para la implementación de medidas que atiendan las necesidades detectadas por medio de programas de acción social que serán dirigidos por diferentes entidades, entre ellas, las universidades públicas. Por tanto, la disciplina en orientación debe estar a la vanguardia de estas acciones, como generadores de procesos en cuanto a la potencialización de las habilidades sociales por medio iniciativas que permitan la autoexploración, capacitación y fortalecimiento de las habilidades sociales dentro de las instituciones en las que se desempeñan e incluso en su entorno tanto social como personal.

Al presentar programas que faciliten procesos en las habilidades sociales, esta disciplina expandirá sus alcances, afianzando la importancia e impacto de estos y estas profesionales para la sociedad costarricense, tanto en los procesos educativos como profesionales y personales de la población. Así mismo, retará al colectivo de profesionales en orientación a mantenerse actualizado con las técnicas, teorías, información y procesos que les obligue de forma expedita estar a la vanguardia de las necesidades de la sociedad y continuar siendo un grupo que participe dentro de las soluciones ante las necesidades de la sociedad.

Al participar a las docentes de preescolar del centro educativo Nueva Esperanza, dentro de este proyecto de investigación, se les permitió experimentar los beneficios que conlleva tener conciencia de sus habilidades sociales. Así lo afirma la docente Marcela Rodríguez al indicar “Yo quiero agradecerles también, porque en estos momentos que estamos viviendo ahora, todo esto que ustedes nos han enseñado, nos van a servir un

montón.”. El nivel de satisfacción presentado por las docentes de este proceso, afirma el hecho de que es una necesidad evidente este tipo de actividades de orientación, que permita a los participantes crecer no solamente profesionalmente, sino personalmente y además mantenerse actualizados en distintos temas que requieren poner en práctica constantemente en el ejercicio profesional, debido a las circunstancias que se pueden presentar.

En fin, el colectivo de profesionales en orientación debe responder a las necesidades de la sociedad. En este momento, el tema de las habilidades sociales debe ser enfatizado dentro de los procesos de orientación y el presente proyecto da pie, para que se tome como iniciativa en el campo laboral de la orientación.

Uno de los resultados más importantes del presente trabajo de investigación es que, de parte de las facilitadoras del proyecto, se alcanza el objetivo planteado en cuando a brindar insumos desde la orientación sobre las habilidades sociales para que las docentes puedan tener acceso directo a la información aprendida. Con este fin se confecciona el “Manual desde la Orientación de las Habilidades Sociales”. El mismo es un recurso valioso que encierra muchos de los comentarios brindados en este apartado. Así mismo, es entregado a la institución finalizando los talleres implementados, para que accedan al mismo en el momento de requerirlo y puedan transmitir su contenido a la comunidad educativa. Se puede visualizar en el apéndice G o a través del siguiente enlace:

https://www.canva.com/design/DAEKDWB8xQk/Fn_BPGiXPfxyWKFMKiNByQ/viaw?utm_content=DAEKDWB8xQk&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=sharebutton

Capítulo VI

Discusión

Al iniciar el presente proyecto, surge la interrogante de investigación, donde se pretende indagar sobre las habilidades sociales que poseen y se deben reforzar en el quehacer diario de su profesión las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza. De lo cual se arroja que las habilidades sociales desde la empatía, asertividad, comunicación, escucha activa, inteligencia emocional y comunicación son fundamentales en el ejercicio de la profesión de las docentes participantes del proyecto.

Estas habilidades no solamente afectan de forma positiva el quehacer diario en la función de estas docentes, sino que, también como resultado, influyen en la dinámica de la clase, relaciones con sus estudiantes, mejora en la calidad del servicio que se ofrece y por último, algo muy interesante que surgió a raíz del presente proyecto: responde a solventar la crisis social que vive el país actualmente; pues la época en que se ejecuta el proyecto, coincide en el año que surge la emergencia nacional por la Pandemia del COVID-19, dónde la virtualidad viene a solventar la necesidad de aislamiento para evitar el contagio, pero a la vez, trae consigo algunas efectos en las personas, entre ellos, disminuir las interacciones sociales, por lo que se debilita el área social en las personas, principalmente en la niñez.

Por tanto, el presente proyecto de Orientación no solamente beneficia a las docentes en los contextos, personal, laboral y profesional, sino que, propone insumos del proyecto sobre las habilidades sociales, para que las docentes apliquen el nuevo conocimiento con sus estudiantes y puedan solventar las necesidades que han surgido a raíz de dicha pandemia. Así mismo, el manual de consulta sobre las habilidades sociales, desde la orientación; que se entrega al centro educativo, permite tener a la mano los recursos para reforzar, capacitar y sensibilizar a la comunidad educativa del centro, en torno al área social.

Los resultados del presente proyecto vienen a brindar un recurso novedoso para la sociedad, debido a que este tema, desde el enfoque en que se ejecutó, no se ha sido objeto de estudio en el país, permitiendo así, que se brinde una apertura para que se

trabaje en los diferentes campos como educación, empresarial, capacitación, desarrollo profesional, familiar, entre otros. Debido a que la disciplina de la orientación tiene la versatilidad de apoyar a las personas en sus diferentes procesos de vida, lo que resulta en el desarrollo de una variedad de temáticas que se pueden formular como parte de los alcances de esta profesión.

En cuanto a la teoría estudiada sobre las habilidades sociales, se encuentra en su mayoría que los resultados del presente proyecto se relacionan con las mismas. Puesto que, al presentar como objeto de estudio, al ser humano, permite relacionar lo estudiado en cuanto a que todas las personas nacen con habilidades sociales y con el crecimiento, experiencia y desarrollo, van debilitando o reforzando las mismas. De ahí es donde se deriva la necesidad de autoexploración, capacitación y fortalecimiento de estas habilidades, misma a la que responde el presente proyecto.

En el desarrollo del dicho estudio, se plantean como habilidades sociales: la asertividad, empatía, escucha activa e inteligencia emocional, sin embargo, en el trabajo de campo, durante las distintas actividades, surge como habilidad social la comunicación. Esta misma no fue contemplada en un inicio, pues esta se engrana en conjunto con las ya mencionadas. Pero a la vez contempla otros aspectos, los que influyen directamente en la relación con las otras personas, como lo es: la claridad del mensaje al comunicar, el lenguaje verbal y no verbal, el tono de voz, entre otros. Ante esta posición, Flores et al. (2016), indican:

El desempeño de cualquier rol profesional exige conocer y dominar junto a las capacidades conceptuales, un conjunto de habilidades sociales que permitan al profesional crear una relación eficaz y satisfactoria con los demás; para una buena competencia de relaciones humanas es necesaria una buena comunicación interpersonal. (p. 5)

Por tanto, la comunicación, como lo indica el texto anterior, se requiere dentro del desempeño profesional y, por ende, se incluye como una categoría emergente en el presente proyecto dentro de los resultados de la investigación. Lo que, al contemplarla,

permite ampliar la visión del proyecto y ofrecer mayores insumos que benefician a las docentes en su desempeño profesional.

Se puede evaluar el presente proyecto desde la perspectiva en orientación como un excelente insumo para la disciplina, puesto que al indagar sobre las habilidades sociales y ofrecer insumos que permiten descubrirlas y reforzarlas, acarrea para la persona profesional en orientación un reto importante en la respuesta a las necesidades que desea solventar esta disciplina en el ejercicio de su profesión, dónde este colectivo de profesionales ha venido poco a poco convirtiéndose en pilares de desarrollo del país al trabajar desde lo vocacional, ocupacional, personal y educativo del individuo, uniendo estos contextos de forma integral a lo largo de la vida de las personas orientadas.

Así mismo es retador para la disciplina, encontrar el espacio para ejecutar dicho proyecto en los distintos contextos en que se desempeña, debido a la demanda de trabajo que enfrenta actualmente la profesión. Prueba de ello es lo mencionado por Fung (2017), “muchas veces las personas profesionales en Orientación se quejan del exceso de trabajo o, en algunos casos, dedican su tiempo laboral a otras tareas administrativas que tienen poco a nada de vinculación con sus funciones esenciales” (p. 39). Es muy recurrente ver profesionales de orientación sumidos en tareas administrativas, dejando de lado la atención integral a la población que tienen a su cargo. Lo que limita el funcionamiento y resultados óptimos en proyectos de esta índole.

La labor de la persona profesional en Orientación en cuanto a las habilidades sociales es considerada dentro de este proyecto de investigación esencial en los procesos integrales de las participantes como impulsador de dinámicas de desarrollo integral para el bienestar de las docentes de preescolar tanto en su desempeño profesional, como en su contexto personal, laboral y relacional. Esta disciplina debe integrarse más en los procesos de equipos de trabajo que optimicen las capacidades de los colaboradores dentro de una institución educativa o empresa. No solamente como parte del personal del lugar de trabajo, sino que también puede ser como consultor externo que facilite estos procesos.

Algunos factores que influyeron en los resultados del proyecto, en cuanto a éxito y retos, fueron en primer lugar el hecho de que la planificación del mismo se realizó pensando en tres talleres presenciales con las docentes de preescolar, lo que permitiría

observar y vivenciar las habilidades sociales dentro de una dinámica participativa, sin embargo se tuvo que llevar a cabo de forma virtual, lo que retó a las facilitadoras a encontrar recursos tanto audiovisuales, como tecnológicos que ofrecieran al máximo cumplir los objetivos planteados en cada taller. Así mismo, al depender de la tecnología, se presentaron situaciones que complicaban la presencialidad de las participantes en el taller, tales como pérdida de internet, electricidad o tiempo.

En cuanto a los retos encontrados para la disciplina de Orientación referente al tema de las habilidades sociales, en primer lugar, es mostrar seguridad en cuanto a los alcances de la profesión, pues algunas de las participantes del proyecto desconocían que el colectivo de profesionales en orientación pudiese trabajar este tema. Por lo tanto, es necesario que la persona profesional de esta disciplina se capacite, estudie y trabaje el tema antes de presentarlo para mostrar seguridad y validez en el desarrollo del tema y presentación.

Así mismo, es necesario mantenerse a la vanguardia de las necesidades que presente la sociedad, debido a que este tipo de proyectos, pueden dar respuesta a las mismas. Lo que es un reto constante de actualización para la disciplina de orientación, que debe estar capacitada, dispuesta y ser creativos en cuanto a los procesos que desean formular como acompañamiento al desarrollo del círculo de bienestar integral de las personas que orientan.

El colectivo de profesionales en orientación, tienen un espíritu que permite ofrecer calidad, infundir confianza y dar soluciones integrales en los distintos contextos en que se movilizan. Es importante mantener este concepto de que dichos profesionales son personas de bienestar dentro del ejercicio de la profesión, lo que acarreará muchos beneficios a los lugares de trabajo en que ejerza.

Las habilidades sociales desde el criterio profesional de la disciplina de orientación, es un tema, que debe ser trabajado en los distintos contextos donde se ejercita la Orientación. Ya que la socialización, es eminente para el desarrollo de las personas, en cuanto a las interacciones diarias. Lograr un adecuado uso de estas habilidades y mantenerlas en un desarrollo óptimo facilitará al individuo desempeñarse de forma exitosa en su vida laboral, profesional, personal y familiar. Es un tema que se

debe de incluir en todos los procesos que dirige la disciplina, darle la seriedad e importancia que amerita y abocarse a trabajar proyectos de esta índole.

Por último, no cabe la menor duda que la intervención de la persona profesional en orientación respecto al fortalecimiento y desarrollo de las habilidades sociales en las docentes de preescolar influye directamente en la calidad del servicio que se ofrece en el Centro Educativo. Pues al implementar el proyecto y permitir a las docentes fortalecer sus habilidades sociales, da como resultado una mejor atención, desde la empatía y la asertividad. Así mismo, ofrece como efecto rebote la implementación de recursos emocionales a las docentes para resolver situaciones diarias en las clases, comunicarse adecuadamente y conocer los intereses y necesidades de la población estudiantil. En fin, acarrea el desarrollo de profesionales integrales, que en su servicio responden a la necesidad que posee el ser humano a relacionarse de forma adecuada con los demás, generando satisfacción entre los participantes de las interacciones sociales desde lo interno y externo del centro educativo.

Capítulo VII

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Según lo investigado en la teoría, el trabajo de campo, los resultados de la investigación, se puede concluir que las habilidades sociales son de suma importancia en la vida del ser humano, son indispensables para el desarrollo de cada persona en cuanto a la interacción humana en su diario vivir. Así mismo, influyen directamente en el desempeño profesional, personal y laboral de cada individuo, se manifiestan en todas las áreas, contextos y circunstancias que rodean a las personas. Se adquieren desde el nacimiento y se van desarrollando a lo largo de la vida. También estas habilidades se pueden ir debilitando por la falta de estímulos sociales, entrenamiento, así como concientización de la necesidad de fortalecerlas.

Así mismo, con el desarrollo del presente proyecto, se alcanza el objetivo planteado, con el cuál se pretendía fomentar en las docentes de preescolar del Centro Educativo Nueva Esperanza, el autodescubrimiento y fortalecimiento de las habilidades sociales. Como se menciona en el apartado de análisis de resultados, las participantes lograron introducirse en el proceso de autodescubrimiento por medio de los talleres aplicados, así alcanzaron conciencia de sí mismas respecto al área social y comprendieron la importancia y necesidad de reforzar dichas habilidades. De igual forma se le brindaron instrumentos y técnicas con estrategias de fortalecimiento de estas habilidades, las cuáles pueden poner en práctica en su ejercicio profesional diario en cada una de sus labores. Por tanto, el cumplimiento de dicho objetivo es satisfactorio para las investigadoras del estudio en mención.

Otro aspecto importante por considerar, es que se concluye que las docentes, alcanzan a percibir este proyecto de suma importancia, pues junto a lo aprendido, se une con la época en que es aplicado, dónde las secuelas de la pandemia por COVID-19 han venido a repercutir directamente en el área social de la población costarricense; y, el material, información y aprendizaje alcanzado en los talleres, les funcionan como insumos para trabajar y contrarrestar estas secuelas con sus estudiantes, padres de familia y equipo de trabajo.

Se definen en concreto las habilidades sociales indispensables para el desempeño docente de preescolar, las cuáles son la asertividad, la inteligencia emocional, la escucha activa, la empatía y la comunicación. Además, dentro de estas se conoce que hay otros aspectos que las componen como el respeto, la amabilidad, la cordialidad, resolución pacífica de conflictos, control de emociones, tolerancia, entre otros. Lo importante de este hallazgo es que al desglosar cada una de estas habilidades, las docentes pueden reforzar poco a poco cada componente, y, por ende, cada habilidad será potencializada. Así mismo se comprende, que, en cada caso en particular, tiene mucha influencia cualidades personales, las cuáles potencializan o no las habilidades sociales.

Por tanto, el ejercicio de la profesión docente de preescolar requiere de un adecuado manejo de las habilidades sociales, es importante poder identificarlas, lo que resulta en un proceso de autoevaluación en cada una, con el fin de fortalecer las que requieren refuerzo y potencializar las mismas en el quehacer diario. Sin embargo, este trabajo requiere del apoyo de profesionales que manejen el tema de forma integral, es aquí donde el papel de la persona profesional en Orientación es fundamental dentro de las instituciones educativas en cuanto a la capacitación, consultoría y orientación de los equipos de trabajo.

Las habilidades sociales, por tanto, al ser fortalecidas, desarrolladas y potencializadas, generan en las docentes, mejores relaciones interpersonales. Esto concluye que efectivamente al tener adecuada interacción con los demás desde la empatía y la asertividad; se fomenta atención eficaz y humanizada a la comunidad educativa, por ende, efectivamente se presenta una mejora en el servicio educativo que brinda la institución, en este caso en el área de preescolar. No solamente este proyecto afecta positivamente el área laboral y profesional, sino que va más allá al mejorar la interacción con los demás, incluye todos los ámbitos en que se desenvuelven las participantes, causando efectos en el bienestar integral de cada una de las docentes.

La capacitación en el personal docente de preescolar es de suma importancia, ya que se logra destacar que, aparte de brindar información necesaria para el desempeño de las mismas y aumenta el crecimiento personal y profesional. También son espacios de autodescubrimiento, motivación, esparcimiento que fomentan la creatividad, relajación

y satisfacción personal. Así se evidenció al finalizar los talleres, en cuanto a los comentarios de las participantes.

Así mismo se concluye con la información recabada que, es necesario informar o capacitar a las docentes en el tema de las habilidades, pues evidencian vacíos considerables en cuanto a la definición del término y las generalidades de este. Ante ello, se considera una necesidad que las habilidades sean enseñadas o bien, que la persona sea guiada a descubrir las habilidades que posee para fortalecerlas y enriquecerlas. Por lo que es importante que el profesional en Orientación guíe en procesos de capacitación sobre el tema de habilidades, ya que existe un vacío conceptual manifestado por las profesionales en docencia preescolar del centro educativo en estudio

También se alcanza a comprender que el fortalecimiento de las habilidades sociales es un proceso constante a lo largo de la vida de las personas y en el campo profesional, las docentes requieren mantener este proceso activo periódicamente. La persona profesional en Orientación interviene en estos procesos como facilitador de los mismos, quién orienta al individuo a un crecimiento intencional en la mejora de sus áreas débiles y fortalecimiento de habilidades sociales.

El colectivo de profesionales en Orientación tiene la capacidad y el deber de promover procesos de crecimiento en las personas orientadas que tienen a su cargo. Es por esto que, dentro de una institución educativa, o incluso en cualquier contexto en el que se desenvuelvan, la persona profesional en orientación asuma el reto de informarse en los distintos temas y compartir esta información de forma creativa y dinámica con el equipo de trabajo. Las personas profesionales en esta disciplina influyen de forma positiva en los lugares de trabajo en los que se desempeñan, siempre y cuando asuman este reto y deber que envuelven a la profesión.

Otro aspecto que destacar de este proyecto de investigación es el hecho de que la familia es un factor importante en el proceso de desarrollo y fortalecimiento de las habilidades sociales. Por lo tanto, la persona profesional en Orientación debe recurrir al apoyo desde el hogar para impulsar estos procesos. En este caso, que se trata de las docentes de preescolar, se brindan recomendaciones para que las docentes apliquen las estrategias no solo en el campo laboral, sino que también en sus hogares dentro de las dinámicas familiares.

Este proceso de fortalecimiento de las habilidades sociales trasciende del campo laboral, ya que las docentes influyen en sus estudiantes al brindar un modelo de comportamiento social desde su accionar diario para sus estudiantes. Esto quiere decir que la población estudiantil se verá beneficiada al seguir los patrones de conducta social que son mostrados por sus docentes. Por ende, los alcances del presente proyecto van más allá de las docentes, se ha convertido en un núcleo que se expande a otras áreas y contextos del estudiado y analizado en esta investigación.

Es necesario resaltar cada una de las habilidades sociales en este apartado, pues con cada una se logra descartar algunos aspectos importantes a considerar. La asertividad es una habilidad que encierra una serie de procesos que permiten relaciones saludables en la interacción diaria con los demás. En cuanto a la labor docente de preescolar esta habilidad es pilar de la interacción con la comunidad educativa. Pues influye en cuanto a la mejora la atención al estudiante y los procesos de enseñanza, aprendizaje dentro del aula. La comunicación va de la mano con esta habilidad, pues al interactuar con otros siempre hay un mensaje que comunicar y la asertividad, permite que ese mensaje sea remitido de la forma adecuada. Así mismo influye en cuanto a las emociones, puesto que, para ser asertivo, se debe ser objetivo, esto quiere decir que no se debe permitir que las emociones influyan en la toma de decisiones, en la comunicación y las reacciones ante distintas circunstancias.

En cuanto a la empatía se infiere que influye directamente en las interacciones con los demás, desde una perspectiva compasiva, de comprensión y apoyo mutuo. Por esto en la labor docente es indispensable mantenerlo la empatía bien desarrollada, puesto que repercute directamente en la forma en que se va a atender a la población estudiantil, padres de familia y equipo de trabajo, al percibir la perspectiva de los demás, sus necesidades individuales, intereses y situaciones en particular, para así brindar en su servicio aquellas soluciones integrales para cada caso en particular. Por ende, fortalece los vínculos con los estudiantes, equipo de trabajo y padres de familia.

La escucha activa es una habilidad social de relevancia, debido a que las personas que se comunican se ven beneficiadas ya que, quien se está comunicando siente que su mensaje es entendido y tomado en cuenta y recibe la atención que merece. Esta habilidad

repercute en la autoestima de las personas, personalidad y nivel de satisfacción que se relacionan con las docentes participantes del proyecto.

La inteligencia emocional como habilidad social, es fundamental en el desempeño profesional de las docentes de preescolar. Ya que el control y manejo de las emociones repercute en la seguridad personal, evita conflictos, mejora las relaciones y evita los niveles de frustración cuando se ven expuestas las emociones al reaccionar de forma equivocada ante distintas situaciones. Así mismo influye en la estabilidad, tanto personal como laboral.

Por lo tanto, se puede concluir que la inteligencia emocional es una habilidad indispensable que debe estar presente en las profesionales en docencia preescolar. Puesto que sus actividades cotidianas laborales, enmarcan tanto dinámicas con diferentes sectores de la comunidad educativa que requieren un adecuado manejo de emociones y también, personas capaces de guiar a sus estudiantes en el control de emociones y sus habilidades sociales.

La comunicación es una categoría que se entrelaza a las habilidades sociales, ya que dentro del proceso comunicativo se incluyen todas las otras ya mencionadas en este proyecto. Por ende, se concluye que las docentes deben fortalecer cada habilidad social, lo que va a repercutir directamente en la comunicación, puesto que al hablar se debe ser asertivo, para dar un mensaje hay que posicionarse desde la empatía, mostrar un adecuado control de emociones y además escuchar de forma activa.

Por último, es necesario comprender que la persona profesional en Orientación tiene la preparación, capacidad y profesionalismo para trabajar las habilidades sociales dentro de un proceso de autodescubrimiento de los individuos participantes del proceso de orientación. Dicho colectivo de profesionales, utiliza estos procesos de autodescubrimiento para fortalecer y desarrollar las habilidades sociales por medio de dinámicas y técnicas creativas, que desde su desempeño profesional se emplean a diario.

Esto permite visualizar que la disciplina de orientación está enfocada en fomentar cambios positivos en las personas y por ende mejorar la calidad de vida. Es una profesión que se caracteriza por ser gestores de positivismo, satisfacción y bienestar en los lugares de trabajo en los que se ejerce.

Es así cómo se logra destacar que el presente proyecto impacta a la profesión de orientación, como respuesta a las necesidades de la institución educativa, y se expande a nivel país. Pues con la situación de la pandemia por COVID-19, los talleres dan respuesta a la necesidad en el área social de fortalecer estas habilidades con técnicas específicas que permiten el autodescubrimiento, fortalecimiento y posterización de las habilidades sociales en la población costarricense, que como se conoce, ha perdido espacios dónde éstas se ponían en práctica y por ende se han debilitado. Por tanto, la disciplina de Orientación se ve beneficiada con este tipo de proyectos, pues enmarcan y responden a los objetivos del ejercicio de la profesión, permitiendo expandir sus alcances y deberes dentro de la sociedad costarricense.

Recomendaciones

Las recomendaciones surgen o emanan de las conclusiones, mismas que se derivan de los propósitos específicos del trabajo; por tanto, se ha considerado pertinente enfocarlas hacia las personas o entes participantes o vinculadas en este proyecto.

A la institución educativa. Este proyecto ha sido satisfactorio en cuanto a los objetivos planteados y los resultados de este. Por tal motivo es que se plantean algunas recomendaciones para el Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza.

La generación de espacios constantes de capacitación para las docentes de preescolar, dónde puedan interiorizar en distintos temas. En el caso de las habilidades sociales es necesario retomar lo visto en el presente proyecto al menos dos veces al año, para actualizar información y mantener activo el proceso de identificación, sensibilización y fortalecimiento de estas.

Ampliación de los alcances de este proyecto en el resto de la comunidad educativa. Brindando espacios de capacitación para los estudiantes, padres de familia y equipo de trabajo sobre las habilidades sociales. Así mismo, el ofrecimiento de recomendaciones para fortalecer estas habilidades en el hogar de sus estudiantes.

La implementación de los insumos brindados en los talleres y en el Manal de Consulta desde la Orientación, se fomenta la promoción del proceso de autodescubrimiento y fortalecimiento del tema en cuestión. Tomando de forma individual cada habilidad en específico, lo que permitirá ofrecer una alternativa de

solución para reforzar el área social que se ha visto afectada con las disposiciones tomadas por la pandemia por COVID-19.

Ser intencionales en el uso de las habilidades sociales en el servicio que ofrecen en la institución. Desde una atención empática y asertiva que fomente adecuadas relaciones interpersonales, y adecuada comunicación entre los distintos sectores de la comunidad educativa. Así mismo al incluir estos aspectos en la atención y servicio, potencializarán los mismos y por ende serán más efectivos reflejados dentro de los procesos educativos de la institución.

A las Docentes de Preescolar. Se recomienda a las docentes de preescolar la activación contante de este proceso que se inició con el presente proyecto, en cuanto a la autoevaluación, fortalecimiento y potencialización de sus habilidades sociales. Pues, se evidenció la necesidad de capacitación y espacios que permitan este tipo de procesos dentro del ejercicio de su profesión. Mismo puede darse al poner en práctica lo aprendido dentro de sus funciones diarias, así como auto monitorearse para identificar puntos fuertes y débiles, y retomar las herramientas que permitan reforzar o potencializar sus habilidades de tipo social.

La trascendencia de lo aprendido al ponerlo en práctica no solamente en el ejercicio de su profesión, sino en los distintos contextos y áreas de su vida cotidiana, puesto que la interacción social, se da en todo momento, lo que puede influir en el bienestar de forma integral en sus vidas.

El modelaje a través de patrones de comportamiento social a sus estudiantes, los cuáles se verán beneficiados con lo aprendido en sus clases. Al ser conscientes de esto, cada estudiante aprenderá como debe ser su conducta social y, por ende, lo enseñado trascenderá más allá de lo académico.

La utilización del Manual desde la Orientación en habilidades sociales que se les brindó como insumo de consulta, el cual les da las herramientas necesarias para mantener este proceso activo. Además, pueden aplicar las mismas a sus estudiantes y brindar recomendaciones a los padres de familia en cuanto a la autoexploración y autodescubrimiento de las habilidades sociales.

Este proyecto brinda solución a una de las secuelas por la Pandemia por COVID-19, por tanto, se sugiere a las docentes de preescolar, utilizar este insumo como solución

a las posibles situaciones a nivel social que se le presenten con la población estudiantil. Así mismo, la promoción de procesos de autodescubrimiento, fortalecimiento y potencialización de las habilidades sociales en la comunidad educativa en que se desenvuelven, lo que les permitirá trascender lo aprendido y convertirse en factores de cambio y mejora en su lugar de trabajo.

La promoción de ejercicios de empatía por medio de la sensibilización y escucha activa. Lo que permitirá a las docentes conocer a sus estudiantes, cada situación en particular y así brindar una atención personalizada basada en las necesidades individuales de cada estudiante.

La asertividad y la inteligencia emocional son habilidades sociales que requieren de constante autoevaluación y trabajo. Por lo que se sugiere a las docentes de preescolar, buscar apoyo por parte de profesionales en el área de orientación, para indagar y fortalecer las mismas. Debido a que las emociones se ven influenciadas por las situaciones de vida de cada una en particular y muchas veces requieren de personas expeditas en esta área para poder controlarlas y mejorar la inteligencia emocional. Esto también repercutirá con la asertividad pues está intimidante ligada a la emocionalidad de los individuos.

A la División de Educación para el Trabajo, Universidad Nacional. Al concluir el presente proyecto, se ha determinado la importancia de este para la carrera de Orientación y para enriquecer sus alcances es necesario ofrecer algunas recomendaciones para esta escuela de enseñanza, para la inclusión de la mismas en los procesos formativos que ofrecen.

Es importante el fortalecimiento en la enseñanza o capacitación en todos los contenidos, temáticas o experiencias en el desarrollo de competencias sobre habilidades sociales dentro de los cursos brindados en la formación de personas profesionales en Orientación. Con el fin de que, en el momento de ejercer la profesión puedan manejar este eje temático de forma integral dentro de las instituciones en que se desempeñen, por medio de consultoría, capacitación y guía dentro de los equipos de trabajo, así como para la población que atienden. Debido a que es una temática que no se puede abarcar en una capacitación, por tratarse de competencia desarrolladas, sino más bien, es un

proceso continuo de formación que responde a una temporalidad que podría ser inacabable.

El fortalecimiento en procesos de concientización sobre la importancia de que, el colectivo de Orientación, guíe momentos de capacitación sobre las habilidades sociales en los distintos ámbitos en que se destacan. Con el fin de facilitar y promover procesos de crecimiento personal, mejora de áreas débiles y fortalecimiento de las habilidades sociales en los individuos.

La promoción de espacios para que las personas profesionales en Orientación o en formación se mantengan informadas en distintos temas y así puedan compartir esta información de forma creativa y dinámica con sus compañeros y compañeras de trabajo y población que atiende. Así mismo mantenerse a la vanguardia de las actualizaciones de los diferentes temas.

Es necesario continuar con la generación de conciencia ética y moral en estas personas profesionales en cuanto al rol que asumen dentro de su lugar de trabajo, pues de forma inherente a sus funciones está el hecho de que son agentes de cambio, son piezas fundamentales que ejercen una dinámica de bienestar y positivismo, como parte del espíritu de esta profesión.

Por último, es importante que la Orientación mantenga la búsqueda de sus procesos de enseñanza actualizados y acordes a las necesidades del país, con el fin de brindar soluciones inmediatas que den respuesta a las problemáticas o situaciones que enfrenta actualmente Costa Rica. En este proyecto se ha enfatizado el tema de la Pandemia por COVID-19, sin embargo, así como esta, pueden surgir distintas situaciones, dónde el colectivo de profesionales en Orientación debe estar preparado para dar soluciones integrales ante los retos de la sociedad actual.

Referencias

- Amaral P., Pinto F., y Medeiros C. (2015). *Las habilidades sociales y el comportamiento infractor en la adolescencia*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3396/339643529001.pdf>
- Ángeles, M. (2016). *Relación entre resiliencia y habilidades sociales en un grupo de adolescentes de Lima Norte*. (Tesis Doctoral). Universidad Veritas, Lima, Perú. Recuperada de: <https://1library.co/document/zkwd9jgz-relacion-resiliencia-habilidades-sociales-grupo-adolescentes-lima-norte.html>
- Ausubel, D. P. (1973). *La educación y la estructura del conocimiento. Investigaciones sobre el proceso de aprendizaje y la naturaleza de las disciplinas que integran el currículum*. Recuperado de: https://www.induccionedu.com/fondo_recursos/system/files/la_teor%C3%ADa_del_aprendizaje_significativo_en_la_perspectiva_de_la_psicologia_cognitiva.pdf
- Balart, M. (mayo, 2013). La empatía: La clave para conectar con los demás. *Observatorio de recursos humanos y relaciones laborales*, 1, 86-87. Recuperado de: https://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Barrantes, R. (2002). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San José, Costa Rica: Editorial UNED.
- Barrientos, A. (2015). *Habilidades sociales y emocionales del profesorado de educación infantil relacionadas con la gestión del clima de aula* (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperada de: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40450/>
- Betina, A. y Contini, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Revista Fundamentos en Humanidades*, 1(23), 159/182. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>
- Bravo, I. y Herrera, L. (2011). Convivencia escolar en educación primaria. Las habilidades sociales del alumnado como variable moduladora. *Revista de Educação e Humanidades*, 1(3), 173-212. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3625214>
- Carmona, M., Chavarría, L. y Leiva S. (2014). *Diseño y aplicación de un modelo de evaluación de impacto de un programa comunitario de Educación Musical dirigido a niños, niñas y adolescentes costarricenses* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Costa Rica, San José. Recuperada de: <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/16517>
- Carrillo, G. (2016). *Validación de un programa lúdico para la mejora de las habilidades sociales en niños de 9 a 12 años*. (Tesis Doctoral). Universidad de Granada, España. Recuperada de: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/43024>

- Cartilla IV (2017). *Habilidades para la vida*. Recuperado de: <https://bolivia.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/cartilla%204.pdf>
- Castanyer, O. (1996). *La asertividad expresión de una sana autoestima*. Recuperado de: <https://psicocarilha.com/wp-content/uploads/2020/06/asertividad-autoestima-1.pdf>
- Codina, A. (octubre de 2004). Saber escuchar. Un intangible valioso. *Intangible Capital* 0(4). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/549/54900303.pdf>
- Colegio de Profesionales en Orientación (2014). La profesión de Orientación. *Reglamento general de la ley orgánica 8863*. Decreto 38201 del M.E.P. Acta No. 5, Artículo 14. Recuperado de: <https://www.cpocr.org/quienes-somos/la-profesion-de-orientacion/>
- Corporación Andina de Fomento (2016). *Más habilidades para el trabajo y la vida*. Recuperado de: <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/936/RED2016-16sep.pdf>
- Díaz, M. (2011). *Habilidades de comunicación para la vida cotidiana*. Recuperado de: <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/16939/Manual%20de%20Habilidad%20sociales%20ISBN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dirección General de Servicio Civil (2020). Funciones del Orientador. (Resolución DG-044-2002). Presidencia de la República de Costa Rica. Recuperado de: http://www.dgsc.go.cr/ts_clase_docente/Clases%20Docentes/Orientador_1.pdf
- Dongil E. y Cano A. (2014). *Habilidades Sociales*. Recuperado de: https://bemocion.sanidad.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf
- EKA Consultores (2016). Ranking de colegios 2016. *Revista EKA en línea*. Recuperado de: <https://ekaenlinea.com/rankings-costa-rica-excel/descargue-el-ranking-de-colegios-2016/>
- Escamilla, S. (2006). *El director escolar. Necesidades de formación para un desempeño profesional*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperada de: <https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2006/tdx-0412107-125929/saet1de1.pdf>
- Fernández, A. (2016). *Educación Preescolar en Costa Rica: Historia y Situación Actual*. Ministerio de Educación Pública. San José, Costa Rica. Recopilado de: https://www.mep.go.cr/indicadores_edu/BOLETINES/Preescolar.pdf
- Flick, U. (2004). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata S. L.
- Flores, García, Calsina y Yapuchura (julio-diciembre, 2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la universidad nacional de altiplano-puno. *Comunicación*, (7)2, 5-14. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001

- Fonseca, O. (2003). *Historia Antiguas de Costa Rica: Surgimiento y caracterización de la primera civilización costarricense*. Editorial de la Universidad de Costa Rica. Colección Historia de Costa Rica. 1 ed, 4 reimpr. San José, Costa Rica.
- Fung, M. (2017). Las funciones que desempeñan el personal de Orientación y sus implicaciones jurídicas en la prestación de los servicios educativos. *Revista gestión de la Educación*. 7(1), 37-72. DOI: <http://dx.doi.org/10.15517/rge.v7i1.27570>
- Gaeta, L. y Galvanovskis, A. (julio-diciembre 2009). Asertividad: Un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e investigación en psicología*. 14(2), 403-425. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29211992013.pdf>
- Gamboa, V. y Solís, K. (2007). “Desarrollo De Habilidades Sociales” “Proyecto de intervención Psicosocial desde la Prevención terciaria, Para la reducción del impacto emocional en cruzrojistas expuestos a situaciones de desastres naturales. *Revista Médica de Costa Rica y Centroamérica*, art. 12 (LXVIII). Recuerdo de: <https://www.binass.sa.cr/revistas/rmcc/599/art12.pdf>
- García, F. (2002). *Resumen del libro: El Cuestionario*. Recuperado de: <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>
- Goleman, D. (2005). *La inteligencia emocional en la empresa*. Ediciones B Argentina S. A.
- Gonzales, A. & Quispe, P. (2016). Habilidades sociales y rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Educación – Universidad Nacional del Altiplano – Puno Perú. *Revista de investigaciones Altoandinas*, 18(3), 331-336. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5645612>
- González, C. y Solano, P. (s.f.). *Habilidades y capacidades (competencias) del administrador educativo en su campo laboral*. Recuperado de: <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v12/doc/0397.pdf>
- Guevara, R. (s.f.). *La orientación como disciplina y profesión en el contexto del Ministerio de Educación Pública*, según Decreto Ejecutivo N° 37135-MEP. Costa Rica. Recuperado de: <https://mep.janium.net/janium/Documentos/orientacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal, México: Mc Graw Hillye.
- Hofstadt, C. (2005). *El libro de las Habilidades de Comunicación* (segunda edición). España: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Katz, R. L. (1974). Skills of an effective administrator [Habilidades de un Administrador Efectivo]. *Harvard Busines Review*. Recuperado de: <https://hbr.org/1974/09/skills-of-an-effective-administrator>

- López, M. (2008). La integración de las habilidades Sociales en la escuela como estrategia para la salud emocional. *Revista Electrónica De Intervención Psicosocial Y Psicología Comunitaria*, 3(1), 16-19. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Habilidades+sociales+en+Costa+Rica&btnG=
- López, M., Filippeti, V. y Richaud, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*. (32) 1, 37-51. Doi: dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03
- Lussier, R. y Achúa, C. (2011). *Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. Recuperado de: <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-11/libro-general.pdf>
- Mateo, M. y Mayta, A. (2017). *Efectos del Programa Psicopedagógico de Habilidades Sociales en el Liderazgo de Dirigentes en la Cooperativa Comunal Ltda. 329 San Agustín de Huaychao- Huayllay (Pasco)*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú. Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUND_a2ff0b65b57bde7637152e69a713481a/Details
- Madriz, L., Sandoval, A., González, V. y Antón, P. (2019). Teatro para convivir: investigación-acción para el desarrollo de habilidades sociales en jóvenes costarricenses con trastorno del espectro autista. *Revista Española de Discapacidad*, 7(II): 165-183. Doi: <<https://doi.org/10.5569/2340-5104.07.02.10>
- M.E.P. (2020). Centros Educativos Privados. Dirección de Educación Privada, Gobierno de Costa Rica. Recuperado de: <https://www.mep.go.cr/direccion-de-educacion-privada> y https://www.mep.go.cr/indicadores_edu/BOLETINES/05_18.pdf
- Ministerio de Salud (2021). Costa Rica estudiará la salud mental de su población frente al COVID-19. Comunicado de prensa. Recuperado de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1938-costa-rica-estudiara-la-salud-mental-de-su-poblacion-frente-al-covid-19>
- Molina, L. (2006). *Habilidades sociales para la mejora de la convivencia en los centros*. Recuperado de: <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Habilidades%20sociales%20para%20la%20mejora%20de%20la%20convivencia%20en%20los%20centros.pdf>
- Monge C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica. Neiva: Editorial Surcolombiana.
- Mora S, (2015). Transformación curricular: fundamentos conceptuales en el marco de la visión Educar para una Nueva Ciudadanía. Ministerio de Educación Pública. San José. Recuperado de: http://cse.go.cr/sites/default/files/acuerdos/9-2016_educar_para_una_nueva_ciudadaniafinal.pdf

- Morales, M., Benitez, M. y Agustín, D. (23 abril de 2014). Habilidades para la vida (cognitivas y sociales) en adolescentes de zona rural. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. (15)3. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412013000300007
- Moreno, J. (2006). Profesorado de Secundaria y Calidad de la Educación: Un marco de opciones políticas para la formación y el desarrollo profesional docente. *Revista de curriculum y formación del profesorado* (10)1. Recuperado de: <https://recyt.fecyt.es/index.php/profesorado/article/view/42026>
- Murillo, E. (22 de junio de 2020). Pandemia deja al descubierto la magnitud de la brecha digital en el país. Crhoy.com. Recuperado de <https://www.crhoy.com/tecnologia/pandemia-deja-al-descubierto-la-magnitud-de-la-brecha-digital-en-el-pais/>
- Murillo, M. (2009). La habilidad de escuchar, una tarea pendiente en la educación costarricense. *Revista artes y letras. Universidad de Costa Rica*. (2), 85-131. Recuperado de: <https://www.semanticscholar.org/paper/La-habilidad-de-escuchar.-Una-tarea-pendiente-en-la-Rojas/f0423634ff574328c927906e8f7fcd706fb43979>
- Oyarzún, G., Estrada, C., Pino, E. y Oyarzún M. (2012). Habilidades sociales y rendimiento académico: Una mirada desde el género. *Acta Colombiana de Psicología* 15 (2), 21-28. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v15n2/v15n2a03.pdf>
- Palomero, P. (2009). Desarrollo de la competencia social y emocional del profesorado: una aproximación desde la psicología humanista. *REIFOP*, 12 (2), 145-153. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/28319309_Desarrollo_de_la_competencia_social_y_emocional_del_profesorado_una_aproximacion_desde_la_psicologia_humanista
- Patricio, M., Maia, F. y Bezerra, C. (2015). Las habilidades sociales y el comportamiento infractor en la adolescencia. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 19(2), 17-38. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3396/339643529001.pdf>
- Pick, W. y Vargas, T. (1990). *Yo adolescente: respuestas claras a mis grandes dudas*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/431600897/Yo-adolescente-pdf>
- Portillo-Torres M (julio-diciembre, 2017). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. *Revista educación* 41(2). DOI: 10.15517/REVEDU.V41I2.21719
- Pueyo, A. (2010). El modelo de inteligencias múltiples de H. Gardner como ejemplo de una taxonomía de habilidades cognitivas humanas. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revmexinvpsi/mip-2010/mip102i.pdf>
- Rivera, M. (11 de Junio, 2019). Empatía, el arte de entender a los demás. *DICYT-UMSS*, 30-101. DOI: 10.13140/RG.2.2.30510.97605

- Rodríguez, L. (10 de febrero de 2020). Costa Rica entra a clases. *Ministerio de Educación Pública*. Recuperado de: <https://www.mep.go.cr/noticias/%C2%A1costa-rica-entra-clases>
- Rodríguez, M. y Bermúdez, R. (1993). Algunas consideraciones acerca del estudio de las habilidades. *Revista cubana de psicología*. 10(1), 27-32. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v10n1/04>
- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Recuperado de: <https://raulrojasoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojasoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>
- Rosa, G., Navarro-Segura, L. y López P. (2014). El Aprendizaje de las Habilidades Sociales en la Universidad. Análisis de una Experiencia Formativa en los Grados de Educación Social y Trabajo Social. *Revista Formación Universitaria*, 7(4), 25-38. doi: 10.4067/S0718-50062014000400004
- Sánchez, G. y Jara, X. (2do Semestre, 2018). Habilidades profesionales asociadas a la docencia. Fijando posiciones de profesores en formación. *Sophia Austral* (22), 247-269. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/sophiaaust/n22/0719-5605-sophiaaus-22-247.pdf>
- Tapia, C. y Cubo, S. (enero de 2017). Habilidades sociales relevantes: Percepciones de múltiples actores educativos. *Magis, revista Internacional de Investigación en Educación*. 9(19), 133-148. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281052678007.pdf>
- Tito, M. (2016). Desarrollo de soft skills [Habilidades blandas] una alternativa a la escasez de talento humano. *Innova Reseach Journal* 1(12), 59-76. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920579>
- Torres del Castillo, R. (octubre-diciembre, 1998) Nuevo papel docente, que modelo de formación y para qué modelo educativo. *Perfiles Educativos* (82). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13208202>
- Ulloa, L. y Bayas, P. (2015). Planificación de Proyectos. Planificación y Desarrollo Vinculación con la Comunidad. Recuperado de: <http://www.udlaquito.com/app/inclusion/wp-content/uploads/2016/04/Instructivo-Diagnostico-disen%CC%83o-monitoreo-y-evaluacion-de-proyectos-de-desarrollo-social.pdf>
- U.H. (2020). Educación preescolar (Bachillerato y Licenciatura). Plan de estudios página Web, Costa Rica. Recuperado de: <https://uh.ac.cr/carreras/detalle/educacionpreescolar>
- U.N.A. (2020). Pedagogía para Preescolar (Bachillerato y Licenciatura). Descripción página Web. Heredia, Costa Rica. Recuperado a: <https://www.cide-basica.una.ac.cr/index.php/carreras/7-documentos>

- Ureña, V. y Robles, J. (Enero-Abril de 2015). La orientación en el Ministerio de Educación Pública Costarricense. *Actualidades Investigativas en Educación*, (15)1, 1-19. DOI: dx.doi.org/10.15517/aie.v15i1.17632
- Villena, M., Justicia, F y Fernández, E. (abril-setiembre 2016). El papel de la asertividad en el desarrollo de la competencia social de su alumnado. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*. 14(2), 310-332. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2931/293146873005.pdf>

*Apéndice A***Instrumento de diagnóstico****Entrevista Estructurada**

CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN EDUCACIÓN

DIVISIÓN DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO

Trabajo Final de Graduación para optar por el Grado de Licenciatura en Orientación

DIAGNÓSTICO

Nombre de participante: _____ Nivel que imparte: _____

Edad: _____ Grado Académico: _____ Años de experiencia: _____

Tiempo de laborar en la Institución: _____

El presente formulario tiene como fin realizar un diagnóstico inicial que permitirá formular con mayor certeza los objetivos a plantear para el proyecto de graduación, por lo tanto, le agradecemos responda cada ítem basado en su conocimiento sobre el tema.

1. ¿Qué es una habilidad?

2. ¿Conoce los tipos de habilidades que existen? ___ SI ___ NO. Si su respuesta es afirmativa, mencione algunos tipos de habilidades que conoce.

3. ¿Conoce sobre el tipo de habilidad social? ___ SI ___ NO. Si su respuesta es afirmativa, indique su significado.

4. ¿Conoce cuáles habilidades sociales posee usted? ___ SI ___ NO. Si su respuesta es afirmativa, indique cuáles.

5. ¿Considera que el uso de las habilidades sociales podrían mejorar la calidad de su desempeño laboral y profesional? ___ SI ___ NO. Si su respuesta es afirmativa, especifique.

6. Le gustaría explorar sobre las habilidades sociales. ___ SI ___ NO.

7. ¿Considera importante que un profesional en orientación le gué en la exploración de sus habilidades sociales?

___ SI ___ NO. Si su respuesta es afirmativa, especifique.

¡Muchas gracias por su aporte!

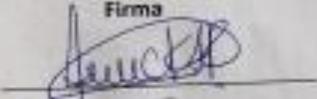
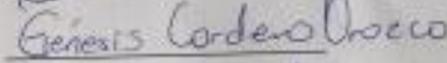
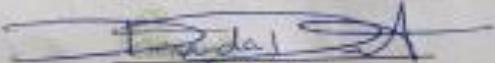
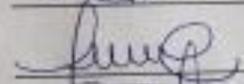
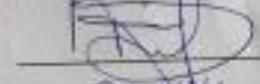
Apéndice B
Asistencia a Talleres y consentimiento

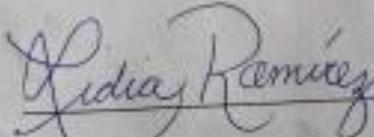
Heredia, Marzo 2021

Señores Comisión Trabajos Finales de Graduación,

Sírvase la presente para hacer constancia de que las siguientes personas han participado de la seguidilla de talleres de Habilidades Sociales así como del Google Classroom sobre la misma temática, impartido por las profesionales en Orientación Laura Chinchilla Solís y Wendolyn Corrales Chinchilla, así como han consentido se utilice su nombre y aportes verbales y escritos; lo anterior como parte del proyecto de graduación titulado: Habilidades Sociales en las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Centro Educativo Nueva Esperanza.

Participaron de la capacitación las siguientes profesionales:

Nombre	Firma
Jacqueline Alfaro Rodríguez	
Marcela Rodríguez	
Génesis Cordero	
Dávida Dávila	
Michelle Álvarez	
Clancy Pinnok	
Diana Gonzáles	
Angie Montero	



Lic. Lidia Ramírez LeMaire

Directora de Preescolar

Apéndice C

Escala de Habilidades Sociales de Goldstein

A continuación te presentamos una tabla con diferentes aspectos de las “*Habilidades Sociales Básicas*”. A través de ella podrás determinar el grado de desarrollo de tu “*Competencia Social*” (conjunto de HH.SS necesarias para desenvolverte eficazmente en el contexto social). Señala el grado en que te ocurre lo que indican cada una de las cuestiones, teniendo para ello en cuenta:

1. Me sucede MUY POCAS veces 2- Me sucede ALGUNAS veces

3- Me sucede BASTANTES veces 4- Me sucede MUCHAS veces

HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo				
2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes				
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos				
4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada				
5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores				
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa				
7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí				
8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza				
9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad				
10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad				
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica				

12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente				
13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal				
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona				
15	Intentas reconocer las emociones que experimentas				
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes				
17	Intentas comprender lo que sienten los demás				
18	Intentas comprender el enfado de la otra persona				
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos				
20	Piensas porqué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo				
21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa				
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada				
HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás				
24	Ayudas a quien lo necesita				
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes				
26	Controlas tu carácter de modo que no se te “escapan las cosas de la mano”				
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura				
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas				
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas				
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte				
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución				
32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien				

33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado				
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido				
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento				
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo				
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer				
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro				
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen				
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación				
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática				
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta				
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante				
44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control				
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea				
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea				
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información				
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero				
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor				
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo				

ÁREAS DE HABILIDADES

GRUPO I. PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES.

1. Escuchar.
2. Iniciar una conversación.
3. Mantener una conversación.
4. Formular una pregunta.
5. Dar las gracias.
6. Presentarse.
7. Presentar a otras personas.
8. Hacer un cumplido.

GRUPO II. HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS.

9. Pedir ayuda.
10. Participar.
11. Dar instrucciones.
12. Seguir instrucciones.
13. Disculparse.
14. Convencer a los demás.

GRUPO III. HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS.

15. Conocer los propios sentimientos.
16. Expresar los sentimientos.
17. Comprender los sentimientos de los demás.
18. Enfrentarse con el enfado de otro.
19. Expresar afecto.
20. Resolver el miedo.
21. Autorrecompensarse.

GRUPO IV. HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN.

22. Pedir
 permiso.
23. 23..
 Compartir
 algo.
24. Ayudar a los demás.
25. Negociar.
26. Empezar el autocontrol.
27. Defender los propios derechos.
28. Responder a las bromas.
29. Evitar los problemas con los demás.
30. No entrar en peleas.

GRUPO V. HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS.

31. Formular una queja.
32. Responder a una queja.
33. Demostrar deportividad después de un juego.
34. Resolver la vergüenza.
35. Arreglárselas cuando le dejan de lado.
36. Defender a un amigo.
37. Responder a la persuasión.
38. Responder al fracaso.
39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
40. Responder a una acusación.
41. Prepararse para una conversación difícil.
42. Hacer frente a las presiones del grupo.

GRUPO VI. HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN.

- 43. Tomar iniciativas.
- 44. Discernir sobre la causa de un problema.
- 45. Establecer un objetivo.
- 46. Determinar las propias habilidades.
- 47. Recoger información.
- 48. Resolver los problemas según su importancia.
- 49. Tomar una decisión.
- 50. Concentrarse en una tarea.

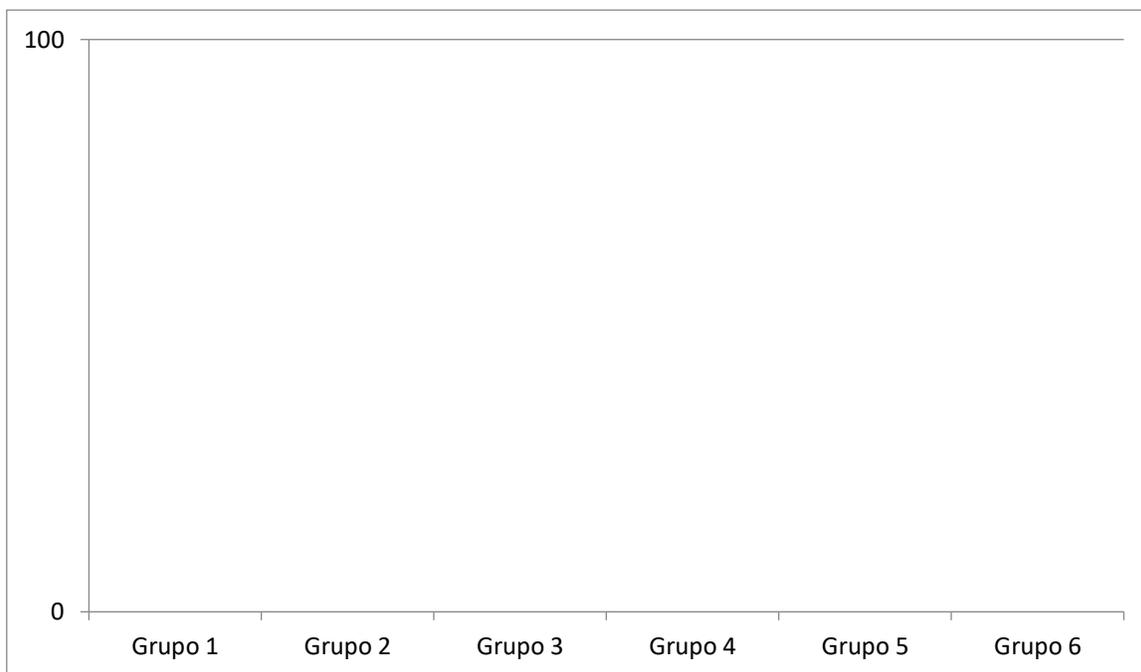
*** TABLA DE RESULTADOS ***

	GRUPO I (de 1 a 8)	GRUPO II (de 9 a 14)	GRUPO III (de 15 a 21)	GRUPO IV (de 22 a 30)	GRUPO V (de 31 a 42)	GRUPO VI (de 43 a 50)
PDO						
PDM	32	24	28	36	48	32
PDP (%)						

Cálculo de la Puntuación Directa Ponderada (PDP %) a reflejar en la gráfica

Puntuación Directa Obtenida (PDO)/ Puntuación Directa Máxima (PDM) X100

*** GRÁFICA DE RESULTADOS ***



Recuperado de: <https://www.orientacionandujar.es/2018/04/25/test-escala-cuestionario-de-habilidades-sociales-editable/>

Apéndice D
Tarjetas de habilidades

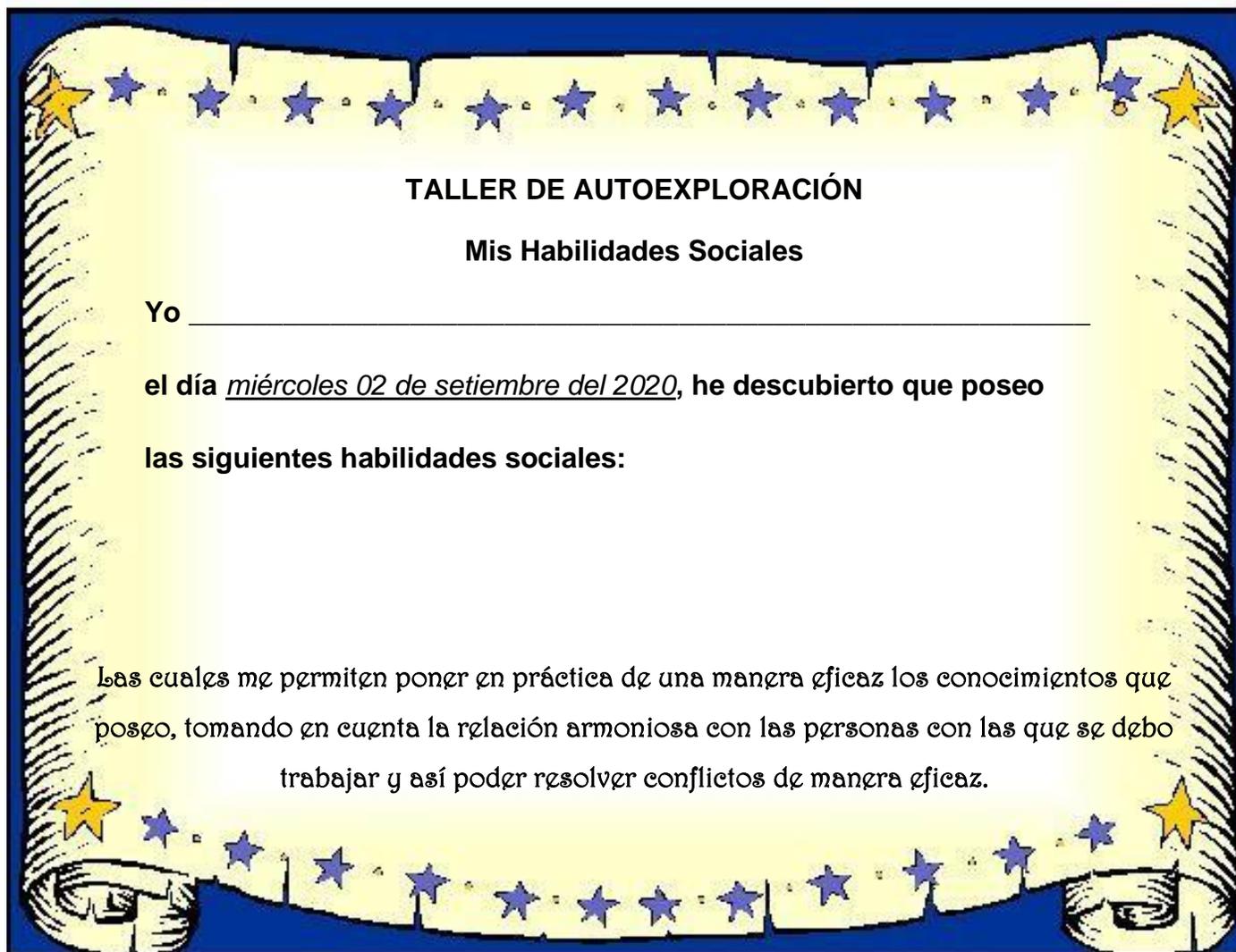
Mi compañera: _____

Posee estas habilidades sociales:

.....

Porque: _____

Apéndice E
Tarjeta de autoexploración



TALLER DE AUTOEXPLORACIÓN

Mis Habilidades Sociales

Yo _____

el día miércoles 02 de setiembre del 2020, he descubierto que poseo

las siguientes habilidades sociales:

Las cuales me permiten poner en práctica de una manera eficaz los conocimientos que poseo, tomando en cuenta la relación armoniosa con las personas con las que se debe trabajar y así poder resolver conflictos de manera eficaz.

Apéndice F
Cuestionario de evaluación

ENCUESTA SATISFACCIÓN

El siguiente instrumento tiene como objetivo brindar una realimentación que permita identificar el grado de satisfacción obtenido de los 3 talleres recibidos en el tema de Habilidades Sociales.

Generales

El siguiente apartado considera preguntas abiertas de índole general con respecto a su experiencia en los talleres de Habilidades Sociales.

- 1- Qué experiencia o aprendizaje le dejó la participación de los Talleres de Habilidades Sociales?

- 2- Considera que este tipo de dinámicas son oportunas para mejorar el desempeño profesional? Desarrolle.

- 3- Qué opina de que una persona profesional en Orientación le guíe en el proceso de exploración y fortalecimiento de las Habilidades Sociales?

- 4- Considera pertinente la proyección de este proyecto a otros centros educativos? Desarrolle su respuesta.

- 5- Considera que el proyecto favorece al estudiantado preescolar y a la comunidad educativa en general?

Habilidades Sociales

El siguiente apartado corresponde a su experiencia en los talleres de habilidades sociales.

- 6- Con cuál habilidad social se siente más identificada?

- 7- Cuáles Habilidades Sociales descubrió que posee?

- 8- Cuál o cuáles Habilidades Sociales logró reforzar?
- 9-Cuál Habilidad Social considera que debe mejorar?
- 10- Consideraría seguir fortaleciendo sus Habilidades Sociales por medio de este tipo de actividades?

Realimentación

- 11- Cuál es su opinión con respecto al Manual de consulta Habilidades Sociales?
- 12- Considera utilizar el manual para reforzar conocimientos en Habilidades Sociales? Desarrolle.
- 13- Considera que se deba de mejorar algún aspecto en los talleres de Habilidades Sociales? Explique.
- 14- Considera que las herramientas utilizadas fueron las adecuadas? (Teams, Forms, Power Point)

Sobre las facilitadoras

- 15- Las facilitadoras poseen dominio sobre los temas expuestos?
- 16- Se desarrolló la temática de forma que favorezca el interés y la motivación?
- 17- Se utilizó un tono de voz adecuado?
- 18- Cómo calificaría el desempeño de las facilitadoras?
- 19- Si desea realizar recomendaciones a las facilitadoras de los talleres, por favor escriba a continuación.
- 20- En general, cómo califica el desempeño de las facilitadoras de los Talleres de Habilidades Sociales?

Apéndice G
Manual de consulta

MANUAL DE CONSULTA

ORIENTACIÓN PARA LAS HABILIDADES SOCIALES

¿QUÉ SON Y CÓMO PONERLAS
EN PRÁCTICA?



PROPUESTA DE

WENDOLYN CORRALES
LAURA CHINCHILLA

PROFESIONALES EN ORIENTACIÓN

ACERCA DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Este documento tiene como objetivo fomentar la autoexploración en el tema de Habilidades Sociales y que los usuarios puedan crear a partir del manual de consulta, su propio perfil social para determinar si necesita fortalecer o desarrollar una habilidad en específico.

Así mismo, este manual representa un insumo de consulta para el aprendizaje en general sobre las habilidades sociales desde la Orientación.



"NINGUNO DE
NOSOTROS ES TAN
INTELIGENTE COMO
TODOS NOSOTROS
JUNTOS"
DANIEL GOLEMAN

ÍNDICE

- I. ACERCA DE LAS HABILIDADES SOCIALES
- II. INTRODUCCIÓN
- III. ¿QUÉ ES UNA HABILIDAD?
- IV. ¿QUÉ TIPO DE HABILIDADES HAY?
- V. CONOCIENDO LAS HABILIDADES SOCIALES
- VI. IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DE ESTAS HABILIDADES
- VII. BENEFICIOS DE LAS HABILIDADES SOCIALES
- VIII. FORTALECIMIENTO DE LAS HABILIDADES SOCIALES
- IX. ORIENTACIÓN EN EL CAMPO DE LAS HABILIDADES SOCIALES
- X. CONOZCA MÁS SOBRE CADA HABILIDAD SOCIAL
- XI. AUTOEXPLORACION DE LAS HABILIDADES SOCIALES
- XII. ASERTIVIDAD
- XIII. EMPATÍA
- XIV. ESCUCHA ACTIVA
- XV. INTELIGENCIA EMOCIONAL
- XVI. COMUNICACIÓN
- XVII. CONCLUSIONES
- XVIII. REFERENCIAS

I. ACERCA DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Los seres humanos, poseen una gama de habilidades, algunas son natas y otras se adquieren durante el desarrollo. Durante años cada una de estas habilidades ha sido objeto de estudios e investigaciones en el mundo y, por ende, en Costa Rica. Ya que, al conocer más sobre ellas, el individuo ha logrado encontrar estrategias o herramientas que las potencien y así sacarles el máximo provecho a las mismas.

Dentro del ámbito de las Habilidades existe una subcategoría que se considera de las más importantes, las Habilidades Sociales, de las que se tratará en este manual. En el que el lector podrá conocer de una manera profunda cada una de ellas: las estrategias para su desarrollo y fortalecimiento de estas.

Así mismo, al adentrarse en la lectura, podrá iniciar un proceso de autoexploración, conocimiento y concientización de la importancia de desarrollar y fortalecer estas habilidades. Este proceso es guiado desde la didáctica, por procesos de orientación profesional, que pueden ser aplicables en centros educativos, a nivel laboral y personal.

II. INTRODUCCIÓN

Las personas profesionales en Orientación cumplen un papel fundamental en el desarrollo integral de los individuos, debido a que pueden participar de diferentes procesos de vida, en ámbitos como el personal, laboral y vocacional y por ende en la exploración, capacitación y fortalecimiento de habilidades.

Cuando se hace referencia al término "habilidades", se puede profundizar en una diversidad amplia de estilos o ramificaciones del concepto, sin embargo, este documento se enfoca específicamente en las Habilidades Sociales desde la Orientación.

Se pretende brindar información importante sobre las habilidades sociales como un posible factor de mejora en la actividad docente en el área de preescolar del Centro Educativo Bilingüe Nueva Esperanza. Así mismo, ofrecer una herramienta didáctica de consulta para que las docentes de preescolar puedan orientar su trabajo al cumplimiento de objetivos desde la identificación y utilización de sus habilidades sociales dentro de su quehacer diario.

De este modo se permite maximizar el desempeño en su ejercicio profesional, consecuentemente obtienen beneficios no solo a nivel laboral, sino personal, familiar y social.

III. ¿QUÉ ES UNA HABILIDAD?

Los seres humanos, poseen una serie de características complejas que les permiten desarrollarse a lo largo de su vida. Estas tipologías pueden ser físicas o personales y por lo tanto forman parte esencial de la personalidad, desempeño y quehacer diario de cada individuo, estas son llamadas habilidades.

A las habilidades también se le llaman destrezas o competencias. Según Pueyo (2010), las habilidades "son la plasmación de aquellas capacidades genéricas en el ámbito del comportamiento cotidiano del sujeto y, por tanto, con contenidos específicos adquiridos por aprendizaje y entrenamiento. (p. 130).

Distintos autores han definido el término de habilidad. Para Cartilla IV (2017), las habilidades son "la adquisición y aplicación de herramientas específicas que nos permitirán ser responsables de nuestras propias acciones, cuidándonos a nosotros/as mismos/as y relacionándonos con los y las demás de forma asertiva." (p. 5).

Así mismo, Clarke y Winch 2006 (citado por Portillo-Torres 2017) plantea que "la habilidad representa una propiedad individual, una destreza física y mental para realizar una tarea en el proceso del trabajo" (p. 3). Y Robert Katz (1974), indica que: "Las habilidades son una capacidad que puede desarrollarse, no necesariamente innata, y que se manifiesta en el rendimiento, no sólo en el potencial." (párr. 5). Es así, como se puede inferir que cada individuo posee habilidades y además con la experiencia y conocimiento puede fortalecer sus habilidades o desarrollar nuevas de acuerdo a las demandas de la vida.

IV. ¿QUÉ TIPO DE HABILIDADES HAY?

Existen distintos tipos de habilidades que el individuo por herencia, por capacidad intelectual, entorno, experiencias y aprendizajes posee, unas más desarrolladas que otras. Esto implica que según las diferentes actividades que haya realizado a lo largo de su vida, pueden identificarse sus áreas de dominancia en cuanto a las habilidades que posee.

En el ámbito de las habilidades existen diversas tipologías, en las cuales, se contemplan las habilidades para la vida (comunicación asertiva, resolución de conflictos, control de emociones, relaciones interpersonales, pensamiento creativo, pensamiento crítico, entre otras). También podemos mencionar las populares habilidades blandas, que contemplan: gestión de conflictos, gestión de tiempo, manejo del estrés, habilidades de comunicación, entre otras.

Por otro lado existen otras habilidades que se pueden mencionar, por ejemplo: las cognitivas, las sociales y las físicas. Para efectos de este manual se contemplan las habilidades sociales, ya que, estas influyen de manera directa en el desempeño de los profesionales en educación, quienes son el sujeto de estudio.

V. CONOCIENDO LAS HABILIDADES SOCIALES

Para plantear el concepto de habilidad social, es importante mencionar que es un tema complejo que posee una naturaleza multidimensional, es decir, que posee variedad de definiciones, las cuales se pueden relacionar con otros términos y habilidades.

DEFINICIÓN

Las habilidades sociales son aquellas que se ven involucradas en el trato con los demás y la comunicación pertinente con las personas. Las habilidades sociales permiten al ser humano su interacción con los demás, tanto a nivel comunicativo como el trato con otros.

Incluye comportamientos, pensamientos y emociones Según Dongil y Cano (2014), "Las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas." (p. 2). Cabe resaltar de dicho concepto, que cuando se domina o se conoce con certeza la habilidad social que se pone en práctica, no se visualiza margen para sentimientos o emociones negativas.

CONOCIENDO LAS HABILIDADES SOCIALES

CARACTERÍSTICAS

Las habilidades sociales poseen una gran variedad de características. Fernández Ballesteros, (citado por Betina y Contini, 2011), presenta algunas características de las habilidades sociales:

- a. Heterogeneidad: pues las habilidades sociales poseen diversidad de comportamientos, con varios niveles de funcionamiento e incluye todos los contextos dónde se puede dar la actividad del individuo.
- b. Naturaleza interactiva del comportamiento social: se da lugar en una secuencia establecida y de forma integrada.
- c. Especificidad situacional del comportamiento social: hace imprescindible a los contextos socioculturales.

Otras características de las habilidades sociales que se pueden mencionar son: se definen como conductas aprendidas, facilitan la relación con otros, permiten la reivindicación de los propios derechos, sin negar los de los demás, evita la ansiedad y facilitan la comunicación emocional y la resolución de problemas, (Díaz, 2011).

CONOCIENDO LAS HABILIDADES SOCIALES

COMPONENTES

Existen elementos que constituyen las habilidades sociales, que permiten comprender aún mejor todo aquello que incluye este constructo. Para Hofstadt (2005), hay tres tipos de estos constructos, los cuáles son: los componentes conductuales, los cognitivos y los fisiológicos. A continuación, se detalla cada uno de estos constructos:

Componentes conductuales: se refiere a aquellas características que son observables a simple vista. Por ejemplo: expresión facial, mirada, sonrisa, postura, orientación, distancia física, paraverbales como la voz, el tono y la velocidad. Por medio de ellos se pueden intuir algunas de las habilidades sociales que posee el individuo y a la vez aquellas que no posee o debe reforzar. Así mismo estas características son comunicativas.

Componentes cognitivos: son aquellas características que tienen que ver con las experiencias y aquellos constructos que la persona posee en base a lo aprendido. Las competencias, las estrategias de codificación y las expectativas, son parte de estos componentes.

Componentes fisiológicos: estos se componen de aquellas respuestas fisiológicas del cuerpo ante los estímulos. Por ejemplo: La frecuencia cardíaca, la presión sanguínea, el flujo sanguíneo, las respuestas electro dermales (temperatura del cuerpo).



VI. IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DE ESTAS HABILIDADES

El ser humano por su naturaleza es social, lo que quiere decir que siempre deberá interactuar en sociedad, en grupo, lo que implica retos de manera constante, pues se enfrenta a diferentes personalidades, contextos y ambientes. Para ello, la persona busca estrategias que le permiten relacionarse con otras, generando habilidades sociales que le faciliten tal interacción en un grupo determinado. Esto se da en cada etapa del desarrollo del individuo.

Por tal razón, es necesaria la práctica de habilidades sociales durante el desarrollo del ser humano, puesto que permite a las personas interactuar de forma exitosa, positiva, empática y asertiva. Estas son indispensables en el desarrollo y en la interacción con otros, donde su influencia se manifiesta en las distintas etapas y por ende áreas de vida, en la etapa adulta, una muy importante es el contexto laboral.

VII. BENEFICIOS DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Las habilidades sociales son un factor protector en la etapa infantil y adolescencia, que permiten el desarrollo sano hacia la vida adulta. Betina y Contini (2011), "La posibilidad de un sujeto de poner en juego habilidades sociales asertivas en el contexto en el cual vive permite un ajuste social satisfactorio." (p. 169).

Pues según estas autoras, un desajuste o déficit en estas habilidades, tiene serias repercusiones en la autoestima, en el desarrollo de amistades estables, en la personalidad, madurez y las emociones. Las habilidades sociales son beneficiosas para el área relacional. Así lo menciona López (2008), indica que estas habilidades permiten personas "... competentes no solo para afrontar retos cognitivos sino para gestionar soluciones integrales mediante la aplicación de habilidades de negociación, trabajo en equipo, asertividad y manejo de conflictos, entre otros."(p. 17).

Las habilidades sociales de cada ser humano se convierten en una herramienta importante en resolución de conflictos, innovación, soluciones alternas a diferentes situaciones, lo que beneficia a la organización, desarrollo personal y profesional y por ende al desempeño exitoso. Esto conlleva que, estas habilidades bien desarrolladas, permite áreas de mejora en el individuo a nivel general.

VIII. FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES

El fortalecimiento de las habilidades sociales es de vital importancia, ya que va a determinar el comportamiento en diferentes ámbitos de la vida de una persona y por ende el entorno y el desempeño exitoso en las diferentes áreas. Según Mateo y Mayta (2019) las personas que no fortalecen sus habilidades sociales en la vida adulta "Carecen de la capacidad para el trabajo en equipo; son incapaces de iniciar y aceptar cambios; se muestran poco competentes a nivel académico y/o laboral; manifiestan dificultades en su vida amical, familiar y de pareja; son considerados problemáticos, poco comunicativos y confiables; no se sienten auto realizados y valorados socialmente; tienen sentimientos inadecuados de fracaso y frustración; son proclives a presentar estrés y desórdenes del comportamiento." (P.35).

Fortalecer las habilidades sociales enmarca una multiplicidad de repercusiones a nivel relacional en los contextos tanto individuales como colectivos de la persona que los pone en práctica. Para Dongil y Cano (2014), algunos de estas repercusiones a nivel correlacional son:

1. Iniciar, mantener y cerrar conversaciones
2. Expresar sentimientos positivos
3. Recibir sentimientos positivos
4. Defender los propios derechos
5. Hacer peticiones o pedir favores
6. Rechazar peticiones o pedir favores
7. Afrontar las críticas
8. Petición de cambio de una conducta. (p. 10)

FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES

Las habilidades sociales preparan al individuo en el intercambio e interacción social, que favorece en adquisiciones afectivas de importancia que requieren de una apropiada estimulación. Permite al individuo afrontar efectivamente las demandas del entorno. Para López (2008), fortalecer las habilidades sociales "...propiciará un individuo preparado para la convivencia; y por consiguiente competente para participar en actividades de grupo rebasando prejuicios sociales y valorando las diferencias de los que le rodean." (p. 17).



IX. ORIENTACIÓN EN EL CAMPO DE LAS HABILIDADES SOCIALES

Resulta fundamental que una persona facilitadora de procesos de auto descubrimiento, brinde una guía y herramientas para que las personas descubran sus habilidades sociales y cómo fortalecerlas y de este modo fomentar el proceso de autorrealización de las diferentes áreas de la vida de un individuo. Para Betina y Contini (2011), "...la habilidad social surge a partir de la interacción de lo situacional y las características personales del sujeto, por lo que toda intervención contribuye al desarrollo de nuevos comportamientos sociales." (p. 175). Esto quiere decir, que la mediación que intervenga en la cotidianidad del individuo va a favorecer, por ende, el desarrollo de sus habilidades sociales y el fortalecimiento de las mismas.

La persona profesional en orientación, está altamente capacitada para brindar asesoría, acompañamiento y capacitación al individuo, ya que, dentro de los enfoques de esta disciplina, se encuentra el círculo de bienestar integral y el autodescubrimiento. La orientación como actividad profesional, implica una relación entre la teoría y la práctica y conlleva a un conjunto de funciones generadores de procesos. Por ende, dentro de su marco ético y jurídico en el ejercicio de su profesión, puede facilitar procesos de autodescubrimiento, capacitación y fortalecimiento de habilidades sociales, promoviendo el bienestar integral del individuo.

Por lo tanto, la persona profesional en Orientación es idónea para llevar el proceso de habilidades sociales. Proceso tal cual se describe en este manual.

X. CONOZCA MÁS SOBRE CADA HABILIDAD SOCIAL

Diferentes autores coinciden con ciertos criterios al referirse a las habilidades sociales, pero otros tienen sus propias opiniones y por ende, mencionan componentes distintos. Es por ello que es de suma importancia, mencionar los distintos enfoques, para poder crear un panorama general de estas subcategorías o tipos.

Para Patricio, Maia y Bezerra (2015), las habilidades sociales incluyen cortesía, empatía, autocontrol, enfoque emocional, agilidad social y asertividad. Pues para estos autores, el desarrollo de las mismas es importante para el individuo, ya que procuran que este se ocupe de sus propias emociones y a la vez pueda vivir en sociedad de forma sana y congruente con su interior.

Por otro lado, se expone el criterio de Torres (1997), citado por Flores, García, Calsina y Yapuchura (2016); quien expresa que las habilidades sociales no son parte de la personalidad, sino un conjunto de rasgos o comportamientos aprendidos y adquiridos en el desarrollo de la persona. Menciona que algunas de estas son: habilidades básicas de interacción social como sonreír, saludar, cortesía y amabilidad; habilidades para hacer amigos y amigas al jugar con otros, pedir ayuda, cooperar y compartir. Así mismo, sugiere habilidades conversacionales para iniciar, mantener y terminar diálogos individuales o en grupo; otras habilidades relacionadas con los sentimientos, opiniones y emociones; habilidades de solución a situaciones conflictivas interpersonales y las habilidades para relacionarse con adultos para conversar, pedir algo, solucionar problemas, entre otros.

Otros autores coinciden en que las habilidades sociales incluyen asertividad, la autoestima y la inteligencia emocional (Goleman 2005). Recalca la importancia de las creencias, valores, formas de percibir y evaluar la realidad, así como su influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales y por ende el desempeño de funciones de una organización o equipo de trabajo.

CONOZCA MÁS SOBRE CADA HABILIDAD SOCIAL

Para el presente proyecto, se ha determinado que dentro de todas las subcategorías o componentes de las habilidades sociales, las que están relacionadas principalmente en el rol docente en preescolar son: Empatía, Asertividad, escucha activa e inteligencia emocional. Por este motivo se detalla cada una de éstas con sus características, conceptualización y generalidades en los siguientes apartados, no sin antes reflexionar sobre la necesidad de autoexploración de las mismas.



XI. AUTOEXPLORACIÓN DE HABILIDADES SOCIALES

Para que las personas puedan conocer cuales habilidades sociales poseen y cuáles no, es necesario que cuenten con recursos de indagación y evaluación que les permitan el autoconocimiento y la exploración de sí mismos. Es por ello que se evidencia contar con instrumentos o estrategias que faciliten los procesos de auto explotación en los individuos, así como las personas profesionales en orientación u otros afines que les guíen en el proceso.

Según Betina y Contini (2011), la evaluación o exploración de las habilidades sociales, conlleva un proceso de distintas fases, entre las cuales están: como primera fase, la identificación, clarificación y diagnóstico; la segunda fase contempla la sistematización de programas de intervención y por último como tercera fase, se remite a la evaluación de los resultados de la intervención. De ello, se rescata que la autoexploración de habilidades sociales es un proceso donde se le permite al individuo, conocer, evaluar e identificar, sus capacidades en el área social, así mismo le permite poner en evidencia aquellos aspectos que requiere reforzar en ese contexto.

Esto con el fin de, concientizar a la persona respecto a su área social y por ende encontrar alternativas de mejora y expansión de sus habilidades sociales. En este manual se da a conocer cada habilidad y a la vez instrumentos de exploración de cada una. Además de técnicas o estrategias de fortalecimiento o desarrollos de las mismas.

XII. ASERTIVIDAD

La asertividad se define como la manera en que se interactúa con las personas de una manera saludable. Una persona que ha desarrollado asertividad sabe comunicar sus sentimientos, pensamientos, defiende sus criterios y manifiesta sus opiniones de una manera pacífica.

Lo anterior se ve respaldado por Carrillo (2016) al manifestar que la persona que utiliza un estilo asertivo "se caracteriza por defender sus derechos de manera apropiada sin ofender a los demás, piensan en sí mismos y en los demás. Mantienen el contacto ocular, una postura recta y relajada, utilizan verbalizaciones positivas.

Se sienten a gusto en las relaciones con los demás y consigo mismo, satisfechos con las cosas que hacen y dicen." (p.30) Una persona asertiva sabe muy bien cómo comunicar sus ideas y necesidades. Expresa sus sentimientos en el momento adecuado y utiliza la estrategia correcta de comunicación, toma en cuenta al receptor del mensaje y los efectos que causará su mensaje o acción. Balart (2013), menciona que la asertividad "Es valorar tanto la propia perspectiva como la del otro, sin sentirse amenazado por la diferencia, pero sí reforzado por la convicción de que, aunque se comprende al otro, se defiende también la propia postura." (p. 87). Con esta estrategia se busca una alternativa que beneficie ambas partes.

DESARROLLANDO ASERTIVIDAD

Hay cuatro procedimientos básicos según Gaeta y Galvanovkis (2009), para lograr un comportamiento asertivo, los cuales son:

- Enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad
- Ayudar a la persona a aceptar e identificar los derechos propios y los de los demás.
- Reducir obstáculos afectivos y cognitivos para actuar de forma asertiva, disminuyendo la ansiedad, las ideas irracionales, la culpa.

ASERTIVIDAD

-Desarrollar por medio de la práctica de los métodos anteriores, la destreza asertiva.

Para fortalecer la asertividad es necesaria la disposición del individuo para cambiar algunos hábitos y actitudes. Pues estas desencadenan comportamientos o reacciones en la comunicación que obstaculizan la conducta asertiva. Así mismo, se debe tomar en cuenta los niveles de funcionamiento del ser humano, que son el cognitivo, emocional y motórico, pues esto es la estructura de la conducta. Para comprender mejor, se mencionan las técnicas expuestas por Castanyer (1996) a continuación:

1. Técnicas de restauración cognitivas: consiste en tomar conciencia que poseen las creencias en sí mismo, si son irracionales, automáticamente envían un estímulo problemático y generan que el individuo se sienta mal. Esto debido a que las creencias que están profundamente arraigadas, son las que distorsionan la realidad con diferentes sentimientos.

También resulta importante tomar conciencia de los pensamientos, esto por medio de auto registros, para que la persona poco a poco, pueda ser capaz de analizar los mismos para detectar a que idea irracional o creencia pertenece cada uno, así puede elegir pensamientos alternativos que se contrapongan a lo que generalmente hace daño a la persona. Así cambiar los pensamientos irracionales, por racionales, por medio de la puesta en práctica los argumentos racionales elegidos, con constancia y continuidad.

ASERTIVIDAD

2. **Técnicas en habilidades sociales:** Se enfoca en desarrollar los déficits conductuales del sujeto, por medio del entrenamiento de conductas concretas que puede mostrar a los demás. Por lo que conviene que la persona tenga conocimiento de lo común de las respuestas asertivas, para que se haga una idea de cómo reaccionar o comportarse ante distintas situaciones o estímulos.

Algunos tipos de conducta asertiva son: Asertividad positiva (lo bueno que se ve en otros), respuesta asertiva elemental (expresión de intereses y derechos), respuesta asertiva ascendente (firmeza de la respuesta), respuesta asertiva con conocimiento (empatía), asertividad subjetiva y respuesta asertiva frente a la sumisión o la agresividad.

3. **Técnicas de reducción de ansiedad:** Relajación (progresiva o muscular y entrenamiento autógeno) y respiración (abdominal).

4. **Técnicas de resolución de problemas:** Estas son relacionadas junto a la resolución alternativa de conflictos, es necesario conocerla dentro de las técnicas para asertividad, pues el resultado de emplearla es mejorar en sí, la forma de afrontar el conflicto.

A continuación, se adjunta el test de asertividad RATHUS (1973), que permite al individuo auto explorar su conducta asertiva y así descubrir si necesita fortalecer o desarrollar esta habilidad. Ofrece información sobre el nivel de asertividad de una persona, si suele defender o no sus derechos, ideas y necesidades.

Asimismo, se obtienen datos para determinar si una persona es pasiva

o agresiva además, otro detalle interesante del test de asertividad de Rathus es que la información que evidencia, es un insumo para conocer qué áreas se debe ejercitar y mejorar.

TEST DE ASERTIVIDAD, RATHUS

INSTRUCCIONES:

Indica, mediante el código siguiente, hasta qué punto te describen o caracterizan cada una de las frases siguientes.

- +3 Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- +2 Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- +1 Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- -1 Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- -2 Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- -3 Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

Lee detenidamente las siguientes afirmaciones y coloca su puntuación sobre la casilla situada a la derecha.



TEST DE ASERTIVIDAD, RATHUS

Nº	Ítem	Respuesta
1	Mucha gente parece ser más agresiva que yo.	
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.	
3	Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto me quejo al camarero/a.	
4	Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.	
5	Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no".	
6	Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.	
7	Hay veces en que provoco abiertamente una discusión.	
8	Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.	
9	En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.	
10	Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños.	
11	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.	
12	Rehúyo telefonar a instituciones y empresas.	
13	En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.	
14	Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.	

TEST DE ASERTIVIDAD, RATHUS

15	Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.	
16	He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.	
17	Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.	
18	Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.	
19	Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.	
20	Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.	
21	Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.	
22	Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, o la busco cuanto antes para dejar las cosas claras.	
23	Con frecuencia paso un mal rato al decir "no".	
24	Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.	
25	En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.	
26	Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder.	
27	Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte.	
28	Si alguien se me cuele en una fila, le llamo abiertamente la atención.	

TEST DE ASERTIVIDAD, RATHUS

29	Expreso mis opiniones con facilidad.	
30	Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.	

Hoja de corrección

Nombre Apellido Curso Fecha

INSTRUCCIONES:

• A las siguientes preguntas hay que cambiarles el signo a negativo: 1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26 y 30.

• Suma las respuestas a todas las preguntas.

• El resultado oscila entre -90 y +90. La interpretación se lleva a cabo considerando que un signo positivo en la puntuación final significa una mayor asertividad y los valores absolutos indican la frecuencia de aparición de los comportamientos.

Número	Categoría	Puntuación
1	Definitivamente asertivo	61 a 90
2	Muy asertivo	31 a 60
3	Asertivo	16 a 30
4	Asertividad confrontativa	-15 a 15
5	Inasertivo	-16 a -30
6	Muy inasertivo	-31 a -60
7	Definitivamente inasertivo	-61 a -90

Resultado



XIII. EMPATÍA

En el proceso de indagación de teorías sobre empatía, se encuentran distintas definiciones, basadas en la rama de estudio que se investigue. Ante esto, López, Filippetti y Richaud (2014), indican que "la empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar. Es una habilidad indispensable para los seres humanos..." (p. 38).

La empatía es conceptualizada por Goleman (2005) como un 'radar social', lo que quiere decir que esta habilidad permite al ser humano captar emociones de otras personas por medio de la sensibilización de canales receptores, lo que permite percibir lo que sienten los demás sin verbalizar nada. Por lo tanto, el desarrollo de esta destreza consiste, en síntesis, interpretar emociones ajenas.

Así mismo, Balart (2013), expresa que la empatía permite conectar con los demás, es una herramienta que lleva a la simpatía, buscando el ganar/ganar en cuanto a la relación con la otra persona, utilizando la escucha activa para mostrar interés, comprensión, entendimiento y respeto. Este concepto encierra algunos aspectos que se mencionará respecto a la empatía, dónde se puede comprender que hay algunos que son innatos y otros aprendidos en el desarrollo del ser humano.

Rivera (2019), menciona tres tipos de empatía. Los cuáles se detallan de forma general a continuación:

- La empatía cognitiva: Cuando se adopta la perspectiva del otro al percibir lo que se observa.
- La empatía emocional: Cuando se siente a la otra persona y se le hace ver que su situación adopta su situación como parte de uno.



EMPATÍA

- La preocupación empática: Cuando se nota que la otra persona requiere apoyo, se preocupan por su situación y le apoya de forma incondicional y espontánea.

De lo anterior supra citado, es que se evidencia la necesidad de fortalecer la empatía y concientizar al individuo de su uso. Pues, pese a que es algo innato del ser humano, también se puede perder o anular a lo largo de la vida. Puesto que es parte de la cognición social, que forma parte de cómo se percibe a los demás y se piensa sobre ellos.

Desarrollando empatía

Algunos elementos de la empatía que permiten fortalecer esta habilidad, los menciona Rivero (2019), los cuáles son: identificarse con el otro, escucha activa, comprensión y asertividad, ser solidarios y respetuosos. Como se puede denotar, esta habilidad está estrechamente relacionada con otras habilidades sociales que se presentan en este Manual. Esto debido existe una fusión en la interacción con otras personas y las herramientas básicas que posee cada persona al nacer y desarrollarlas a lo largo de su vida.

Para potenciar la empatía es necesario poner en práctica algunas estrategias, que Rivera (2019), menciona como primordiales en el fortalecimiento de esta habilidad:

1. Hablar con extraños: Esta acción muestra interés por la naturaleza humana, lo que da como resultado expandirse y conocer personas con perspectivas diferentes.
2. Desafiar prejuicios y descubrir puntos comunes: Desarrolla la tolerancia y la independencia para compartir con los demás.





EMPATÍA

3. Probar la vida de los otros: Experimentar lo que viven los demás en cuanto a religión, cultura, educación, entre otros.
4. Escuchar y abrirse: Buscar entender el estado emocional de los demás por medio de la escucha activa.
5. Inspirar la acción de masas y cambio social: Concientizar sobre las situaciones injustas que se viven o de mayor desventaja.
6. Desarrollar una ambiciosa perspicacia: Trabajar las diferencias con la empatía, para buscar soluciones que beneficien ambas partes.

La puesta en práctica de esta habilidad social, permite a las personas dentro del marco laboral, comprender a sus colegas, así como también promover un espíritu de servicio, lo que promueve un ambiente de trabajo más armonioso. Dentro de las características que definen a un ser humano empático se encuentran personas que saben escuchar y estar atentos a las emociones de los demás, evidencian sensibilidad hacia la diversidad de puntos de vista, comprenden las necesidades de los otros y son solidarios.

A continuación, se presenta La escala de evaluación de Empatía Básica de Oliva et. al (2011), que nos permitirá hondar un poco en el tema de Empatía. Con el fin de conocer si ponemos o no en práctica esta habilidad.



TEST DE EMPATÍA

Escala de Empatía Básica, versión de nueve items derivados del estudio piloto de Oliva et al. (2011)

Indica si las frases que figuran a continuación pueden servir para definir o no tu forma de ser, marcando con un círculo la opción elegida.

	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Totalmente en desacuerdo</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">En desacuerdo</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Ni de acuerdo ni en desacuerdo</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">De acuerdo</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Totalmente de acuerdo</div> </div>				
	1	2	3	4	5
Después de estar con un amigo/a que está triste por algún motivo suelo sentirme triste	1	2	3	4	5
Los sentimientos de los demás me afectan con facilidad	1	2	3	4	5
Me pongo triste cuando veo a gente llorando	1	2	3	4	5
Cuando alguien está deprimido suelo comprender cómo se siente	1	2	3	4	5
Casi siempre me doy cuenta de cuándo están asustados mis amigos/as	1	2	3	4	5
A menudo me entristece ver cosas tristes en la tele o en el cine	1	2	3	4	5
A menudo puedo comprender cómo se sienten los demás, incluso antes de que me lo digan	1	2	3	4	5
Casi siempre puedo notar cuándo están contentos los demás	1	2	3	4	5
Suelo darme cuenta rápidamente de cuándo un amigo/a está enfadado	1	2	3	4	5

XIV. ESCUCHA ACTIVA

La escucha, se ha estudiado dentro del proceso de la comunicación interpersonal, que posee tres etapas: La transmisión, la recepción o la escucha y la realimentación. Sin embargo, en los últimos años, la actividad de escuchar ha recibido un trato independiente a este proceso, debido a la importancia que tiene este rubro dentro de la comunicación. Ya que, para poder comunicarse asertivamente, antes se tiene que haber escuchado con atención, para poder expresarse de forma correcta y de acuerdo a las necesidades del emisor.

Se pasa más tiempo escuchando, que hablando. Según Cordina (2004), "... del tiempo total que dedicamos a la comunicación, el 22% se emplea en leer o escribir, el 23% en hablar, y el 55% en escuchar." (par. 3). Es por esto que la escucha activa posee un rol importante en el proceso de la comunicación y por ende es catalogada dentro de las habilidades sociales más importantes y necesarias en la interacción con otros.

Un concepto amplio de la escucha activa es el presentado por Balart (2013), que indica que:

"La escucha activa es escuchar con atención lo que el otro dice con su comunicación verbal y no verbal, con la mirada, tono de voz, postura, etc. Para que se pueda producir una verdadera escucha activa, es necesario estar en un estado de atención plena o consciente, lo que permite advertir de forma evidente los estímulos que nos llegan del exterior." (p. 86).

ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa es definida por Goleman (2005) como "ir más allá de lo que se dice: hacer preguntas y repetir con palabras propias lo que se ha oído a fin de asegurarse que se ha entendido bien" (p.178), lo anterior evidencia que es fundamental la clarificación en los procesos de comunicación, de esta manera las personas se aseguran de comprender bien y la persona que emite el mensaje sabe que ha sido escuchada y muy importante, comprendida. La escucha activa está íntimamente relacionada con la empatía, pues no se puede suponer una persona empática, la cual también se muestra como habilidad social, sin la destreza de escuchar, y se trata escuchar desde lo más profundo, acallando hasta los pensamientos, sin anticipar respuestas y escuchando con todo el ser, incluso el lenguaje no verbal debe reflejar que se está prestando atención a lo que la persona desea manifestar.

Desarrollando escucha activa

Esta habilidad, es necesaria en todos los ámbitos de la vida, pues su deficiencia podría ser un generador de conflictos. Es por esta razón que es de suma importancia, reforzar técnicas que permitan al individuo fortalecer la escucha activa. Para Codina (2004), algunos beneficios de escuchar activamente son:

- Aumenta la autoestima de la persona que emite el mensaje verbal.
- Permite a quién escucha identificar sentimientos, intereses y necesidades de quién habla.
- Se reduce el conflicto, por interpretaciones incorrectas.
- Se aprende del otro
- Aumenta el marco de referencia, como la cultura, conocimiento de quién escucha.
- Al escuchar activamente, proyecta respeto e inteligencia.



ESCUCHA ACTIVA

Los beneficios de la escucha activa son variados y dependiendo el contexto pueden aumentar, mejorando la comunicación al generar un clima positivo para las relaciones interpersonales y además brinda un espacio de respeto, armonía y consideración entre los participantes del proceso. Al conocer los favores de la escucha activa, surge la necesidad de buscar técnicas que generen herramientas de mejora en cuanto esta habilidad, entre las cuáles se pueden mencionar:

1. Evitar interrumpir al interlocutor cuando está dando el mensaje. No hablar, sólo escuchar y luego de un tiempo prudencial o cuando la persona termine de hablar, se puede brindar realimentación de lo escuchado.
2. Poner atención a las palabras y gestos, desde la concentración y atención focalizada. Permitir al que habla sentirse cómodo en la conversación.
3. Repetir o parafrasear lo que dice el hablante, con el fin de asegurarnos que se ha comprendido bien el mensaje.
4. Evitar las suposiciones previas, pues pueden generar barreras de comunicación.
5. Hacer contacto visual con la persona que habla.
6. Mostrar interés por lo que se nos dice. Demostrar que se desea escuchar.
7. Preparar el ambiente para la comunicación: Un lugar con ambiente tranquilo, apartar tiempo para escuchar con paciencia sin apresurarse y elegir el momento propicio.



ESCUCHA ACTIVA

8. Dedicar el espacio solo a escuchar, sin realizar otras tareas al mismo tiempo.

9. Evitar emitir criterios, dar consejos o hacer juicios de valor.

10. Ser empáticos al escuchar, pues de esta forma se puede comprender profundamente lo que está queriendo comunicar el individuo, desde lo verbal hasta lo no verbal.

11. Eliminar distractores.

12. Ser paciente, dar el tiempo que sea necesario al escuchar.

13. Mantener la calma.

14. Hacer preguntas, es una buena técnica para estimular al otro.

Ken Cloke, citado por Codina (2004), en su diseño de sistemas para la solución de conflictos propone las siguientes respuestas en una escucha activa:

- Interesarse: Muestre que le importan los asuntos que le comunican y exprese satisfacción por la confianza brindada.

- Alentar: Mostrar que se desea que continúe hablando.

- Preguntar: Deseo de comprender lo que se dice, pidiendo más información.

- Realimentar o replantear: Mostrar que se comprende lo que siente el hablante al responder con alguna expresión de sentimiento.

- Resumir: Al devolver un resumen de lo que se dijo, muestra que se puso atención y así se puede ampliar la conversación a asuntos más profundos o a nuevas ideas.



XV. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Es necesario comprender la definición de inteligencia, para luego entrelazar este término con las emociones. Por esto para definirlo, se menciona el concepto brindado por Pueyo (2010)

"La inteligencia es la característica más destacada del repertorio de atributos psicológicos de los humanos, que capacita a cada individuo para adaptarse exitosamente a su medio natural, un entorno social, cultural y tecnológico en el que destacan instituciones importantes como: la familia, la escuela, el trabajo, el grupo social..." (p. 128)

Al ser tan importante la inteligencia en la vida de los seres humanos, al largo de la historia, distintos estudiosos se han dado a la tarea de estudiarla y han surgido distintas teorías referentes al tema. Es allí donde se vinculan las emociones, el aprendizaje, la creatividad, el comportamiento y otras, con la inteligencia y aparecen conceptos que poco a poco han tomado forma. Como lo es el concepto de inteligencia emocional.

Lussier y Achua (2010), consideran que la inteligencia emocional "es la capacidad para trabajar bien con las personas, y es esencial para las relaciones fructíferas". (p.40), lo que evidencia que este concepto se encuentra intrínsecamente vinculado a las habilidades sociales.

Las emociones siempre han sido un campo de estudio bastante amplio y con ello, un universo infinito de descubrimientos en la vida del ser humano; actualmente, el equilibrio emocional de las personas es un aspecto relevante al realizar contrataciones para un puesto de trabajo, se ha convertido en un criterio primordial a considerar para cualquier área en donde la persona desee desarrollarse.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

El concepto de "Inteligencia Emocional", nace del autor Gardner con su Teoría de Inteligencias Múltiples, quien considera que el ser humano está dotado de múltiples inteligencias que le permiten desarrollarse en diferentes entornos y épocas de su vida, algunas mayormente desarrolladas que otras.

Desarrollando inteligencia emocional

Para desarrollar la inteligencia emocional es necesario la sensibilidad y permeabilidad al sufrimiento propio y ajeno. Esto se logra por medio de una actitud empática y asertiva. Así mismo es necesario concientizar sobre las emociones, para interiorizar sobre las reacciones a estas mismas y así desarrollar un sistema de análisis interno que permite controlar las reacciones o conductas emocionales.

Algunas de las características de una persona que es emocionalmente inteligente, son descritas por Rovira (2008), citado por Moreno (2006), dónde contempla las siguientes: actitud positiva, reconocer los propios sentimientos y emociones, capacidad para reconocer sentimientos y emociones, empatía y autoestimas. De igual forma menciona la motivación, ilusión, interés, capacidad de tomar decisiones, saber dar y recibir, tener valores alternativos, ser capaz de superar las dificultades y frustraciones y ser capaz de integrar polaridades. Trabajar desde las emociones, es una constante que permite el desarrollo continuo del ser humano dentro de un ambiente sano y autónomo.

A continuación, se adjunta el test de autoevaluación de Emily Sterrett, que permitirá explorar más sobre la Inteligencia emocional.



TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

AUTOEVALUACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (Test de Emily Sterrett)

1	2	3	4	5
Prácticamente siempre				Prácticamente nunca

1. Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, dolores, cambios súbitos) que señalan una reacción "visceral" emocional.
2. Admito de buena gana mis errores y me disculpo.
3. No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar.
4. Normalmente tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica.
5. Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman y lo hago patente.
6. Tengo facilidad para conocer o iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo.
7. Me tomo un descanso o utilizo otro método activo para incrementar mi nivel de energía cuando noto que está decayendo.
8. No me cuesta demasiado asumir riesgos prudentes.
9. Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante.

TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

10. Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo en base a las señales no verbales que me envía.

11. Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo.

12. No tengo ningún problema a la hora de hacer una presentación a un grupo o dirigir una reunión.

13. Cada día dedico algo de tiempo a la reflexión.

14. Yo tomo la iniciativa y sigo adelante con las tareas que es necesario hacer.

15. Me abstengo de formarme una opinión sobre los temas y de expresar esa opinión hasta que no conozco todos los hechos.

16. Cuento con varias personas a las que puedo recurrir y pedir su ayuda cuando lo necesito.

17. Intento encontrar el lado positivo de cualquier situación.

18. Soy capaz de afrontar con calma, sensibilidad y de manera proactiva las manifestaciones emocionales de otras personas.

19. Normalmente soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento.

20. Por lo general me siento cómodo en las situaciones nuevas.



TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

21. No escondo mi enfado pero tampoco lo pago con otros.

22. Puedo demostrar empatía y acoplar mis sentimientos a los de la otra persona en una interacción.

23. Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos.

24. Los demás me respetan y les caigo bien, incluso cuando no están de acuerdo conmigo.

25. Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores.

30. Puedo persuadir eficazmente a otros para que adopten mi punto de vista sin coacciones.

PUNTUACIÓN:

1º Escriba sus puntuaciones para cada pregunta numeradas en la categoría correspondiente.

2º Sume las puntuaciones de cada categoría para obtener el total de ese factor específico de la I. Emocional.

Autoconciencia

1-----

-

7-----

13-----

19-----

25-----

Total:

Empatía

4-----

10-----

16-----

22-----

28-----

Total:



TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Autoconfianza

2.....

8.....

14.....

20.....

26.....

Total:

Motivación

5.....

11.....

17.....

23.....

29.....

Total:

Autocontrol

3.....

9.....

15.....

21.....

27.....

Total:

Competencia Social

6.....

12.....

18.....

24.....

30.....

Total:

INTERPRETACIÓN:

Su puntuación en cada una de las seis competencias oscilará entre 5 y 25 puntos. Rodea con un círculo aquella que sea inferior a 20: esta puntuación indica un área donde puedes mejorar.

También puedes rodear con un círculo aquellas preguntas cuya puntuación sea de 4 o inferior a 3, es una puntuación promedio pero las personas con inteligencia emocional están por encima de la media. En consecuencia, debes convertir esta área de mejora en una meta específica.



XVI. COMUNICACIÓN

En cualquiera de sus formas, el lenguaje es el proceso más común para transmitir ideas entre dos o más personas, ya sea de forma verbal o escrita. La clave de una comunicación eficaz consiste en que el proceso sea exitoso, lo cual quiere decir, que el mensaje sea transmitido y entendido con claridad por parte del receptor, bien entendido y con la información clara y completa.

Así lo manifiesta Goleman al expresar: "La clave de todas las habilidades sociales es ser un comunicador apto" p.220, como menciona el autor, esta habilidad es fundamental y sustenta a todas las demás habilidades sociales, ya que dentro de este proceso convergen el saber escuchar y por ende se pone en práctica la empatía, al mismo tiempo para ser empáticos se debe poner en práctica la inteligencia emocional pues se requiere el control del propio estado de ánimo.

La comunicación, siempre va a tener repercusión en el receptor de la información. Si el mensaje es enviado y recibido de manera integral, el efecto suele ser el deseado. A continuación le presentamos un instrumento orientativo para lograr identificar en qué áreas podría fortalecer la comunicación.

XVI. TEST DE COMUNICACIÓN

PSICÓLOGA
ONLINE

TEST COMUNICACIÓN EFECTIVA

Con LA siguiente prueba podrás evaluar si consigues comunicarte eficazmente con los demás o si, por el contrario, es un área que necesitas mejorar. Esta prueba sólo ofrece orientación y carece de valor diagnóstico.

Califica cada una de las frases que aparecen a continuación con las siguientes numeraciones:

Valor	Respuesta
1	No muy exacta
2	Ligeramente exacta
3	Generalmente exacta
4	Muy exacta

#	PREGUNTA	1	2	3	4
1	Yo sé escuchar. Estoy siempre atento y en actitud receptiva.				
2	Cuando me encuentro con alguien por primera vez, trato de dar una buena impresión.				
3	Cuando hablo, lo hago oportunamente y me expreso de forma correcta. Mis palabras tienen un efecto notorio sobre los demás.				
4	Me encuentro animado al hablar. Mi lenguaje corporal es rico.				
5	Empleo la modulación y el volumen de voz para reforzar lo que digo.				
6	Cuando participo en una conversación siempre trato de ser amable.				
7	Hasta la fecha, mis técnicas de comunicación interpersonal son la clave de mi éxito.				
8	Comprendo la importancia que tiene el dominio de mí mismo y siempre lo práctico.				
9	Interactúo bien con la gente porque entiendo todos los elementos implicados en la conversación.				
10	En muy pocas ocasiones hablo acerca de una información o la revelo si considero que puede ser delicada.				
11	Puedo permanecer en silencio a propósito, pues ejerzo un excelente control sobre cada palabra que pronuncio.				
12	Siempre me siento obligado a confesarlo todo para desahogarme.				
13	Confío poco en los demás.				
14	Creo que las filtraciones de información en una empresa son graves y negativas.				
15	Nunca participo en altercados o discusiones.				
16	El control que ejerzo sobre lo que digo es algo que sale natural de mí.				
17	Siento que me comporto muy bien en la mayoría de las conversaciones.				
18	No reacciono emocionalmente cuando me siento atrapado o me provocan.				
19	Sé cuándo es mejor guardar silencio.				
20	Me cuesta mucho trabajo guardar para mí mismo la información importante que se me confía.				

WWW.PSICOLOGAONLINE.ORG

CAPÍTULO XVI

XVI. TEST DE COMUNICACIÓN



21	Casi nunca empleo palabras malsonantes en un ambiente social o laboral.					
----	---	--	--	--	--	--

#	PREGUNTA	1	2	3	4
22	Sé escuchar a los demás, pero con frecuencia no presto atención a lo que me dicen.				
23	Soy muy eficaz cuando se trata de persuadir a las personas de que comprendan mi punto de vista o de que hagan lo que yo deseo.				
24	A pesar de que me gustaría ser franco, creo que no podría sobrevivir si digo siempre la verdad, así que miento de vez en cuando.				
Suma total					

VALORACIÓN Y RESULTADOS

Suma tus puntos y descubre tu nivel de comunicación efectiva.

Menos de 60 puntos:

Si tu puntuación es menor de 60, necesitas hacer un esfuerzo para entender mejor a los demás. Muchas veces, saber comunicar consiste, sobre todo, en saber escuchar. Verás lo mucho que puedes llegar a aprender de otras personas si las escuchas atentamente y te darás cuenta de cuando dices algo que duele o cuando has hablado de más. A veces hacer gala de una sinceridad extrema como la tuya, aunque muy loable, no es la mejor estrategia para la comunicación.

60 puntos o más:

Si has obtenido una calificación superior a 60 puntos es porque ejerces un gran control sobre tus palabras. Comprendes bien la complejidad de lo que los demás te comunican y no sumes riesgos a la hora de hablar con los demás. Pero ten cuidado con acabar mintiendo demasiado para quedar bien o "hacer feliz" a tu interlocutor, pues puede ser un arma de doble filo. Demasiado control también da sensación de falsedad.



XVII. CONCLUSIONES

Al ejecutar los procesos expuestos en este manual, se propician el autodescubrimiento y la autoexploración de las habilidades sociales, lo que podría mejorar el servicio educativo que se brinda en el Centro Educativo Nueva Esperanza, ya que, se verá beneficiada toda la población: los niños/as al contar con profesionales en docencia con un grado mayor de autorrealización, al cumplir con éxito su labor docente; las autoridades educativas al evidenciar que el personal realiza con mayor disposición sus labores y los padres de familia al notar la mejora en el servicio educativo de las personas que están formando a sus hijos e hijas.

Así mismo, el o la profesional en orientación puede ofrecer el proceso de autoexploración, capacitación y fortalecimiento de las habilidades sociales, por medio de la guía brindada en este manual y permitirá, no solamente mejorar el servicio educativo, sino el ambiente laboral, pues estas habilidades fortalecen la parte relacional de las docentes en estudio.

La sociedad necesita de manera inmediata incentivar a cada infante, a cada persona a fortalecer, desarrollar y conocer las habilidades sociales que poseen. Esto se justifica en los resultados y hallazgos en materia de habilidades sociales, los cuáles evidencian la importancia y relevancia de las estas habilidades para la interacción humana y por ende la mejora en los distintos entornos del ser humano.

XVIII. REFERENCIAS

Balart, M. (mayo, 2013). La empatía: La clave para conectar con los demás. Observatorio de recursos humanos y relaciones laborales. Recuperado de: http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf

Betina, A. y Contini, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. Revista Fundamentos en Humanidades, 1(23/2011), 159/182. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/184/18424417009.pdf>

Carrillo, G. (2016). Validación de un programa lúdico para la mejora de las habilidades sociales en niños de 9 a 12 años. Universidad de Granada. Tesis doctorales. Recuperado de: <https://hera.ugr.es/tesisugr/25934934.pdf>

Cartilla IV (2017). Habilidades para la vida. Gobierno Autónomo Municipal de la Paz. La Paz, Bolivia. Recuperado de: <https://bolivia.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/cartilla%204.pdf>

REFERENCIAS

Castanyer, O. (1996). La asertividad expresión de una sana autoestima. Recuperado de:

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/51813657/Castanyer_-_2010_-_La_asertividad_expres.pdf?1487212293=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCastanyer_2010_La_asertividad_expres.pdf&Expires=1601592791&Signature=IEAa34Ei6r35X9JezlyqQwoAPKE07XMkjMDHrFUZ2vmWwSUC-l3MtHA18lkWqSjBU8d8sFxxOdcHeB1APIdbSBcVzCu-oniBzbIPQaMN-mV01N6bQVb-DhiE-OnDoOlyAAPifnRfKwz0-DOxLQxJRQfdIXrNZ2dHDTgM4p12JbmjaR58Mshd8Upy6HUcsPaY79RZdqFWRzmKbXdw6HN658wsEr9bz3Ajv1vCZnzX2Nnu7vTI-U7TuNBmBBEwmMluy320mDeLKHc5jtHUZISq2Abq57VblwqZ2xYLovoq35mxuGsr-fQVTI22F79JAIsZQgR1EKUPI7mRHntj21uQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Chinchilla, L. y Corrales, W. (2021) Habilidades Sociales en las docentes de la Unidad Académica de Preescolar del Centro Educativo Nueva Esperanza. (Proyecto de Licenciatura). Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.

Codina, A. (Octubre de 2004). Saber escuchar. Un intangible valioso. Intangible cabital (0)4. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/549/54900303.pdf>

Díaz, M. (2011). Habilidades de comunicación para la vida cotidiana. Managua, Nicaragua: Artes Gráficas. Recuperado de: <https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/16939/Manual%20de%20Habilidades%20sociales%20ISBN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dongil E. y Cano A. (2014). Habilidades Sociales. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS). Recuperado de: http://www.bemocion.mscbs.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf



REFERENCIAS

Flores, García, Calsina y Yapuchura (julio-diciembre, 2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la universidad nacional de altiplano-puno. *Comunicación*, (7)2, 5-14. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449849320001.pdf>

Gaeta, L. y Galvanovskis, A. (julio-diciembre 2009). Asertividad: Un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e investigación en psicología*. 14(2), 403-425. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29211992013.pdf>

Goleman, D. (2005). *La inteligencia emocional en la empresa*. Ediciones B Argentina s. a.

Hofstadt, C. (2005). *El libro de las Habilidades de Comunicación* (segunda edición). España: Ediciones Diaz de Santos S.A.

Katz, R. L. (1974). Skills of an effective administrator. *Harvard Business Review*. Recuperado de: <https://hbr.org/1974/09/skills-of-an-effective-administrator>

López, M. (2008). La integración de las habilidades Sociales en la escuela como estrategia para la salud emocional. *Revista Electrónica De Intervención Psicosocial Y Psicología Comunitaria*, 3 (1) 16-19. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Habilidades+sociales+en+Costa+Rica&btnG=

López, M., Fillipeti, V. y Richaud, M. Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*. (32) 1, 37-51. Doi: [dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03](https://doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03)



REFERENCIAS

Lussier, R. y Achúa, C. (2011). Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades. Cuarta Edición. Recuperado de: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-11/libro-general.pdf>

Mateo, M. y Mayta, A. (2017). Efectos del Programa Psicopedagógico de Habilidades Sociales en el Liderazgo de Dirigentes en la Cooperativa Comunal Ltda. 329 San Agustín de Huaychao- Huayllay (Pasco), Cerro de Pasco, Perú - 2019. Recuperado de: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1421/1/T026_719932_12_T.pdf

Oliva, A., Antolín, L., Pertegal, M., Ríos, M., Parra, A., Hernando, A. & Reina, M. (2011). Instrumentos para la evaluación de la salud mental y el desarrollo positivo adolescente y los activos que lo promueven. Sevilla: Consejería de Salud.

Patricio, M., Maia, F. y Bezerra, C. (2015). Las habilidades sociales y el comportamiento infractor en la adolescencia. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 19(2), 17-38. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3396/339643529001.pdf>

Portillo-Torres M (julio-diciembre, 2017). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. *Revista educación* 41(2). DOI: 10.15517/REVEDU.V41I2.21719



REFERENCIAS

Pueyo, A. (2010). El modelo de inteligencias múltiples de H. Gardner como ejemplo de una taxonomía de habilidades cognitivas humanas. Universidad de Barcelona, España. Recuperado de <http://revistamexicanadeinvestigacionenpsicologia.com/index.php/RMIP/article/view/122/35>

Rivera, M. (11 de junio, 2019). Empatía, el arte de entender a los demás. DICYT-UMSS. DOI: 10.13140/RG.2.2.30510.97605



Otros Apéndices

Apéndice H

Carta de aceptación de la dirección

20 de Mayo del 2019

MSc. Jeannethe Cortés García
Directora General
Complejo Educativo Nueva Esperanza

Reciba un cordial saludo de nuestra parte, esperando que se encuentre muy bien

La presente es para solicitar muy amablemente nos permita continuar realizando nuestro estudio en su institución para optar por el grado de Licenciatura en Orientación con la modalidad de tesis. Habíamos iniciado tiempo atrás, pero no lográbamos que nos aprobaran el tema. El mismo es "Competencias sociales y personales que inciden en el liderazgo distribuido del personal docente de la Unidad Académica Preescolar del Centro Educativo Nueva Esperanza en el año 2019: Un análisis desde la Orientación", el cual fue aprobado en noviembre del año anterior y en este momento nos encontramos en proceso de aprobación del anteproyecto.

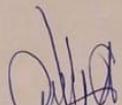
La unidad académica en la estaremos realizando el estudio es en Preescolar, como lo indica el tema. Anteriormente nos había aprobado realizar el estudio en su institución, por lo que esta carta es para actualizar la fecha y reconfirmar el visto bueno por su parte.

De antemano agradecemos su apoyo de siempre y la oportunidad que nos brinda.

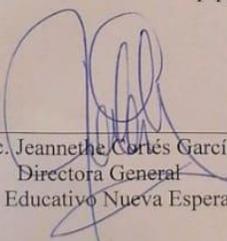
Que Dios la bendiga

Cordialmente


Laura Chinchilla Solís
1-1151-0998


Wendolyn Corrales Chinchilla
1-1199-0920

Firma Autorización


MSc. Jeannethe Cortés García
Directora General
Centro Educativo Nueva Esperanza