



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE – UTN

**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FECYT**

CARRERA:

*LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
ESPAÑOL*

TEMA:

“HABILIDADES SOCIALES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA LUIS LEORO FRANCO” 2019.

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciatura en
Secretariado Ejecutivo en español**

Línea de Investigación: Desarrollo social y comportamiento humano

Autora: Lovato Cabascango Michelle Alexandra

Director: MSc. Ana María Larrea Ayala

Ibarra, febrero de 2021



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En el cumplimiento del Art. 144 de la ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100413971-1		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Lovato Cabascango Michelle Alexandra		
DIRECCIÓN:	Ibarra-Imbabura		
EMAIL:	malovatoc@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	062546401	TELÉFONO MÓVIL:	0994150015

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“HABILIDADES SOCIALES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA LUIS LEORO FRANCO, 2019”
AUTOR (ES):	Lovato Cabascango Michelle Alexandra
FECHA: DD/MM/AAAA	23 de marzo del 2021
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Ana María Larrea

2. CONSTANCIAS

La autora Michelle Alexandra Lovato Cabascango manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrán en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 14 días del mes de abril de 2021

EL AUTOR:

.....
Michelle Alexandra Lovato Cabascango

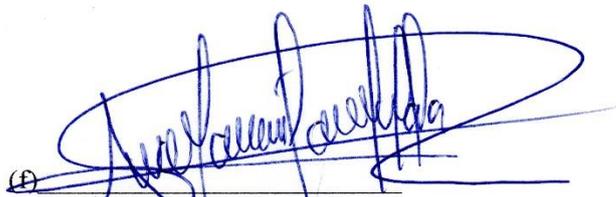
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 01 de marzo de 2021

MSc. Ana María Larrea
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



MSc. Ana María Larrea
CC. 100274615-2

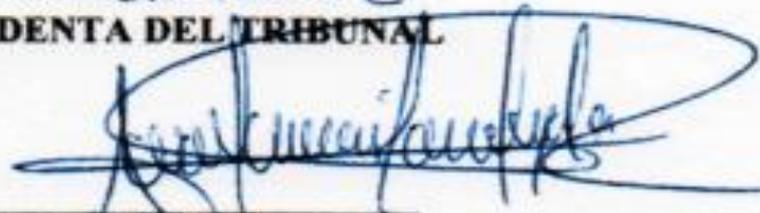
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal Examinador del trabajo de titulación "HABILIDADES SOCIALES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA LUIS LEORO FRANCO, 2019" previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.

(f) 

MSc. Virna Acosta
cc... 100159863-8

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

(f) 

MSc. Ana María Larrea
cc... 100279615-2

DIRECTOR

(f) 

MSc. Marieta Carrillo
cc... 100172988-6

OPOSITOR

(f) 

MSc. Virna Acosta
cc... 100159863-8

OPOSITOR

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de grado a mis padres quienes son el pilar fundamental de mi vida, por quienes estoy agradecida por darme la vida y por su apoyo en todo este tiempo.

A mi hijo Milan quien con su sonrisa me alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir.

A mi abuelita Marina que, aunque ya no se encuentre entre nosotros, siempre estará en mi corazón.

A mis maestros quienes nunca desistieron en enseñarme, sin importar las malas actitudes que se tenía en clase y aun así continuaron creyendo y depositando su confianza en mí.

A mis amigos quienes estuvieron en este camino de lucha y perseverancia; ellos me brindaron su amistad incondicional y por eso me siento feliz y agradecida de haberles conocido.

Para todos ellos está dedicatoria, pues es a ellos a quienes admiro y debo su apoyo incondicional.

Michelle Lovato

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme dado la vida, por acompañarme a lo largo de mi vida y por brindarme una vida de aprendizaje, experiencias y felicidad.

Le doy gracias a mis padres por su paciencia, apoyo, por los valores que me inculcaron y por haberme dado la oportunidad de seguir una carrera universitaria y sobre todo por ser un ejemplo a seguir.

A mi hijo por ser una parte importante de mi vida, pues mi pequeño es mi soporte y fortaleza en este arduo proceso y por su amor incondicional.

Les agradezco por la confianza y dedicación a mis profesores: MSc Guadalupe Andrade y MSc Pablo Tapia, por haber compartido sus conocimientos, experiencias y buenos deseos, pues sus palabras alentadoras me ayudaron a crecer como persona y profesionalmente.

A mis amigos: Gaby, Paola, Erika, Sandra, Jennifer y Mario por su sincera amistad y de haber hecho de mi etapa universitaria una aventura que nunca olvidaré.

Michelle Lovato

RESUMEN

La Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” es un establecimiento de aprendizaje, que brinda a sus estudiantes una educación de calidad y calidez. Está conformada por 89 docentes quienes están para formar y guiar a sus estudiantes en todo a lo que en ellos compete, además de establecer contacto y comunicación entre ellos, son el eje fundamental y a los cuales las personas recurrían si es necesario; también cuenta con cinco administrativos y cuatro auxiliares de servicio. Por ese motivo aspiré a realizar mi trabajo de grado en la mencionada Institución.

El presente trabajo de grado con el tema “Habilidades sociales para el desempeño laboral del personal administrativo en la Unidad Educativa Luis Leoro Franco, 2019”, que tiene como finalidad incentivar al desarrollo las habilidades sociales, para mejorar la comunicación entre el personal administrativo y docentes, puesto que influye en el desempeño laboral. Es por esa razón que se estableció como objetivo general determinar la importancia del desarrollo de habilidades sociales para el desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa.

La metodología de investigación fue aplicada por medio de técnicas de recopilación de datos como encuestas, entrevistas y conceptos de expertos sobre habilidades sociales y, de la misma manera las fundamentaciones proporcionaron información propia que ayudaron a conocer el problema desde la parte práctica y experiencia personal.

De igual manera se puede apreciar en el transcurso de la investigación y de acuerdo a las técnicas aplicadas para recopilar información de la Unidad Educativa Luis Leoro Franco, se evidencio que existen falencias al no haber un adecuado manejo de la comunicación e información que se está transmitiendo en el grupo de trabajo, por ello es necesario entender que el desarrollo de habilidades sociales dentro de este establecimiento es fundamental para cada uno de sus miembros, pues ponerlas en práctica no solo aporta al crecimiento personal sino también contribuye al beneficio de todos quienes conforman la Unidad Educativa.

Para finalizar se planteó una propuesta más dinámica sobre las destrezas que se deben desarrollar para mantener y manejar buenas relaciones interpersonales entre los miembros que conforman la Institución, es por eso, que se detalló cada una de las habilidades, procesos y actividades en cada unidad, para que el personal administrativo obtenga dicho conocimiento y lo pueda ejecutar en su desempeño laboral.

PALABRAS CLAVES: Habilidades sociales, desempeño laboral

ABSTRACT

The Educational Unit "Luis Leoro Franco" is a learning establishment, which provides its students with an education of quality and warmth. It consists of 89 teachers who are to train and guide their students in everything that is responsible for them, in addition to establishing contact and communication between them, are the fundamental axis and to which people resorted if necessary; it also has five administrative and four service assistants. For this reason I attended to do my undergraduate work at the aforementioned Institution.

This undergraduate work with the theme "Social skills for the work performance of administrative staff in the Luis Leoro Franco Educational Unit, 2019", which aims to incentivize social skills to development, to improve communication between administrative and teaching staff, since it influences the work performance. It is for this reason that it was established as a general objective to determine the importance of the development of social skills for the work performance of the administrative staff of the Educational Institution.

The research methodology was applied through data collection techniques such as surveys, interviews and expert concepts on social skills, and in the same way the foundations provided their own information that helped to understand the problem from the practical side and personal experience.

Similarly, it can be seen in the course of the research and according to the techniques applied to collect information from the Luis Leoro Franco Educational Unit, it is evident that there are false conditions in the lack of adequate management of communication and information that is being transmitted in the working group, so it is necessary to understand that the development of social skills within this establishment is fundamental for each of its members , because putting them into practice not only contributes to personal growth but also contributes to the benefit of all those who make up the Educational Unit.

Finally, a more dynamic proposal was put forward on the skills that must be developed to maintain and manage good interpersonal relationships between the members that make up the Institution, that is why each of the skills, processes and activities in each unit was detailed, so that the administrative staff obtains that knowledge and can execute it in their work performance.

KEY WORDS: Social skills, job performance

ÍNDICE DE CONTENIDOS

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	2
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	3
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
ÍNDICE DE CONTENIDOS	9
ÍNDICE DE TABLAS	13
ÍNDICE DE FIGURAS	14
ÍNDICE DE CUADROS	15
INTRODUCCIÓN	16
JUSTIFICACIÓN	19
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	20
OBJETIVOS	21
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	22
1. Habilidades Sociales.....	22
1.1. Antecedentes	22
1.1.1 Conceptualización	22
1.1.2 Importancia.....	23
1.1.3 Clasificación	24
1.1.4 Para qué sirve.....	26
1.1.5 Inteligencia emocional.....	27
1.1.6 La comunicación.....	29
1.1.7 Estilos de comunicación	32
1.2 Desempeño Laboral	33
1.2.2 Conceptualización de desempeño laboral.....	34

1.2.3	Experiencia laboral	35
1.2.4	Evaluación del desempeño laboral	35
1.2.5	Características del desempeño laboral.....	37
1.2.6	Cómo mejorar el desempeño laboral	39
1.2.7	Liderazgo	39
1.3	Habilidades Sociales para mejorar el Desempeño Laboral.....	40
1.3.2	Pasos para mejorar las habilidades sociales en el trabajo.....	41
CAPÍTULO II METODOLOGÍA		42
2	Metodología de la investigación.....	42
2.1	Tipos de investigación	42
2.1.2	Método inductivo.....	42
2.1.3	Método deductivo	42
2.1.4	Método analítico sintético	42
2.2	Técnicas e instrumentos de investigación.....	43
2.2.2	Encuesta.....	43
2.2.3	Entrevista	43
2.2.4	Desarrollo de la investigación	43
2.2.5	Participantes.....	43
2.3	Matriz de relación	44
CAPÍTULO III.RESULTADOS Y DISCUSIÓN		46
3	Análisis de resultados	46
3.1.2	Análisis de resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo	46
3.1.3	Análisis de resultados de la entrevista aplicada a la rectora de la institución	56
CAPÍTULO IV PROPUESTA		58
4	Título de la propuesta	58
4.1	Justificación	58
4.2	Objetivos.....	58
4.2.2	General.....	58
4.2.3	Específicos.....	59
4.3	Ubicación sectorial y física.....	59
4.4	Desarrollo de la propuesta	60
Introducción		63
		10

UNIDAD 1	64
1.1 Tipos de Habilidades Sociales	65
1.2 Habilidades interpersonales:	66
1.3 La inteligencia emocional	67
1.4 Tipos de inteligencia emocional	67
1.5 Controlar emociones	68
1.6 Cómo llegar a ser una persona inteligentemente emocional:.....	69
1.7 Cómo llegar a ser una persona inteligentemente emocional:.....	70
UNIDAD 2	71
2 El desempeño laboral.....	71
2.1 Trabajo en equipo	71
2.2 La motivación para el desempeño laboral	72
2.3 Proactividad para la productividad en el desempeño laboral.....	73
2.4 El liderazgo	73
2.5 Confianza en el liderazgo.....	75
2.6 La comunicación.....	75
2.7 La comunicación eficaz	76
2.8 Estilos de comunicación	77
2.9 Estilo Pasivo.....	77
2.10 Estilo Agresivo:	78
2.11 Estilo Asertivo.....	79
UNIDAD 3	80
3 Dinámicas de Habilidades Sociales para mejorar el Desempeño Laboral.	80
3.1 “Romper el hielo”	81
3.2 ¿Cuál es tu estilo?	82
3.3 “El túnel de los aplausos”	83
3.4 “Banda Musical”	84
3.5 “El equipo ideal”	85
3.6 “El Mural de la alegría”	86
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	88
GLOSARIO	89

REFERENCIAS.....	91
ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Demuestra empatía e interés por su equipo de trabajo</i>	46
Tabla 2 <i>Reacción frente a un conflicto o problema que se suscite en el trabajo</i>	47
Tabla 3 <i>Las habilidades sociales son importantes para relacionarse de mejor manera con sus compañeros de trabajo</i>	48
Tabla 4 <i>Expresa sus opiniones a sus compañeros de trabajo</i>	49
Tabla 5 <i>Acepta sus errores</i>	50
Tabla 6 <i>Percibe los cambios como una posibilidad de aprendizaje</i>	51
Tabla 7 <i>Le gusta trabajar en equipo con entusiasmo y compromiso</i>	52
Tabla 8 <i>Le gusta compartir una conversación informal con sus compañeros</i>	53
Tabla 9 <i>Se considera una persona asertiva</i>	54
Tabla 10 <i>Tiene dificultades para relacionarse con sus compañeros de trabajo</i>	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Proceso de la comunicación	30
Ilustración 2 Estadísticas pregunta 1	46
Ilustración 3 Estadísticas pregunta 2	47
Ilustración 4 Estadísticas pregunta 3	48
Ilustración 5 Estadísticas pregunta 4	49
Ilustración 6 Estadísticas pregunta 5	50
Ilustración 7 Estadísticas pregunta 6	51
Ilustración 8 Estadísticas pregunta 7	52
Ilustración 9 Estadísticas pregunta 8	53
Ilustración 10 Estadísticas pregunta 9	54
Ilustración 11 Estadísticas pregunta 10	55
Ilustración 12 Matriz Unidad Educativa “Luis Leoro Franco”	59
Ilustración 13 Croquis dirección de la Unidad Educativa "Luis Leoro Franco"	60
Ilustración 14 Habilidades sociales	64
Ilustración 15 Habilidades Interpersonales.....	66
Ilustración 16 Inteligencia Emocional	67
Ilustración 17 Tipos de inteligencia emocional	68
Ilustración 18 Personas con Inteligencia Emocional	69
Ilustración 19 Desempeño laboral	71
Ilustración 20 Trabajo en equipo	72
Ilustración 21 Desempeño Laboral	73
Ilustración 22 Productividad en el trabajo	73
Ilustración 23 El Liderazgo	74
Ilustración 24 Las 3C de la confianza	75
Ilustración 25 Factores que intervienen en la comunicación.....	76
Ilustración 26 Trabajo en equipo	81
Ilustración 27 trabajo en equipo	82
Ilustración 28 Trabajar en el Autoestima	83
Ilustración 29 Expresar Emociones	84
Ilustración 30 Trabajo en equipo	85
Ilustración 31 Mural de la Alegría.....	86
Ilustración 32 Entrevista realizada a la Señora Rectora de la Unidad Educativa Luis “Leoro Franco” Esp. Ana Vilca.....	105
Ilustración 33 Tabla de resultados de la encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco”, el formato evaluado fue en línea.	105

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 <i>Clasificación del proceso de la comunicación</i>	31
Cuadro 2 <i>Población de investigación</i>	44
Cuadro 3 <i>Matriz de relación</i>	45
Cuadro 4 <i>Estilo de comunicación pasivo</i>	77
Cuadro 5 <i>Estilos de Comunicación – Agresivo</i>	78
Cuadro 6 <i>Estilos de comunicación – Asertivo</i>	79

INTRODUCCIÓN

En muchas ocasiones relacionarse de manera adecuada con personas con actitud coherente y asertiva, resulta imposible, porque se trasmite una mala información, por lo tanto, al no expresar correctamente el mensaje no podrán concretar una información o negociación. Por tal razón se cree que existe una carencia de habilidades sociales, por lo que en algunas situaciones está afectando el entorno laboral de la Institución.

En estos tiempos se manifiesta las destrezas sociales como una forma de vida en la que los seres humanos se comunican entre sí para expresar algo y vivir en armonía, por eso es necesario saber relacionarse con los demás para mantener una comunicación más activa y clara. Es por ello que se debe emplear varias habilidades que contribuirán al desarrollo de una adecuada comunicación afectiva.

También el comportamiento de las personas hace referencia a sus actitudes frente a distintas situaciones; esto quiere decir que según la situación en la que se encuentre un individuo tendrá una manera de reaccionar ya sea positiva o negativa. En cambio, las aptitudes se podrían decir que son los alcances y logros de una persona y sus habilidades para ejecutar alguna actividad.

El desarrollo de habilidades sociales es un factor primordial en la construcción de las relaciones interpersonales entre los miembros de una institución, es decir dichos empleados si están satisfechos crean un ambiente agradable, cuando se sienten motivados y valorados, lo cual genera un aumento en el rendimiento y productividad.

Por consiguiente, las habilidades sociales y el desempeño profesional son elementos que deben estar fusionados entre sí, puesto que deben ser utilizados de manera integral porque de ello depende el rendimiento y logro de objetivos. Por tal razón el presente estudio comprende verificar si se está considerando las habilidades sociales como una destreza que interviene de forma directa en el desempeño laboral y a su vez hace referencia a la actitud y aptitud, estilos de comunicación.

El presente trabajo de grado se basa en las “Habilidades Sociales para el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Unidad Educativa Luis Leoro Franco, 2019.”, el aporte principal de este estudio es dar a conocer al personal administrativo que las habilidades sociales van más allá de la comprensión y las buenas relaciones, en otras palabras esta investigación permitirá tener una perspectiva más amplia de lo que se está suscitando o presentando en el campo de investigación, permitiéndome ser el lente

generador de nuevas propuestas o técnicas para el desarrollo de habilidades sociales y el manejo de las relaciones intrapersonales del personal administrativo.

Antecedentes

En el ámbito laboral las personas deben adaptarse a su entorno, sin embargo no suele ser así ya que en algunos casos existe inconformidad y desacuerdos entre los miembros de una organización. Es aquí donde se desarrolla las habilidades sociales para mejorar la productividad laboral y las relaciones interpersonales. De igual manera dichas destrezas son herramientas para percibir las emociones, las cuales forman parte de la inteligencia emocional y estilos de la comunicación, así como sugiere, (Neurón, 2021) en este concepto, Las habilidades sociales son el conjunto de conductas que nos permiten relacionarnos con los demás de manera satisfactoria, por lo que son imprescindibles en cualquier ambiente que nos podamos encontrar (en familia, en el trabajo, en la calle, etc.). Es por ello que estas habilidades son beneficiosas para aprender a expresarse y comprender a los demás y tomar en cuenta las necesidades e intereses de todos e intentar encontrar la solución más satisfactoria ante un problema o ser solidario, cosas fundamentales si queremos vivir en sociedad.

Además, la inteligencia emocional en el crecimiento profesional resalta una habilidad en la que se destaca el autocontrol, entusiasmo, empatía y la capacidad de motivarse uno mismo, es decir, saber pensar en lo que está bien o mal. Por tal razón manejar correctamente las emociones es fundamental para mantener un buen equilibrio emocional que permita efectuar buenas relaciones con eficiencia y satisfacción. “Las personas tenemos que educarnos para ser y estar educados, y es este estar educado el que posibilita la vida en sociedad” (Úcar, 2016, pág. 45).

En cambio, en la comunicación se transmiten ideas, pensamientos, emociones a un receptor, sin embargo, en muchas ocasiones lo dicho por el emisor no suele ser lo que escucha el destinatario. Es ahí donde se destaca diferentes estilos de comunicación, de acuerdo con el estilo que se utilice, será más sencillo y claro enviar un mensaje para que no sean mal interpretados.

Entonces al hablar de habilidades sociales se podría decir que controlar las emociones y las relaciones interpersonales benefician la comunicación y el desarrollo personal, de igual manera en estos tiempos se ha observado que se considera más el lado humano, sus necesidades personales y laborales.

El ser humano es un ser social, es decir que tiene sentimientos y emociones que desean ser expresadas sin ataduras, siempre y cuando se respete sus opiniones. Como se menciona anteriormente si los sentimientos y emociones juegan un papel importante en el ámbito laboral las destrezas sociales y la inteligencia emocional van de la mano para el desarrollo y éxito de una institución; Por tal razón se requiere que exista confianza y seguridad.

Menciona, (González C. , s.f.), Las habilidades sociales son las conductas o actitudes de una persona a la hora de relacionarse con su entorno. Su importancia se debe a que favorece el rendimiento en el trabajo, es decir, una persona con buenas habilidades sociales lleva a cabo sus funciones de manera más eficaz.

De hecho, en este tiempo en las Instituciones Educativas, se viene desarrollando o trabajando más en el aspecto humano y la consideración que tiene un empleado; sin embargo, se desconoce el impacto que tiene el saber dominar las habilidades sociales como una forma de vida y la manera de aplicarlas de acuerdo al entorno en el que se desarrolle el individuo.

En la Unidad Educativa Luis Leoro Franco de la ciudad de Ibarra, se encuentra el área administrativa conformada por el personal directivo y los docentes, a quienes va dirigida esta investigación que ha dejado en evidencia que las habilidades sociales son poco efectivas, evitando el desarrollo de las relaciones personales y la eficiencia laboral por falta de comunicación. Cabe recalcar que las emociones influyen en el desempeño de un trabajador, por lo que es primordial la satisfacción laboral en cada uno de sus integrantes para generar un óptimo rendimiento en el trabajo.

Asimismo, pese a la importancia que se ha venido recalcando sobre las habilidades sociales en cualquier situación o entorno, no siempre se las toma a consideración el objetivo de esta; por tal razón el estudio de esta investigación permitirá concientizar la importancia y la relación que existe entre las habilidades sociales y el mejoramiento del desempeño laboral pensando en el valor humano y la satisfacción del personal de trabajo.

También la falta de compromiso es otra barrera que afecta el desarrollo de dichas destrezas por ese motivo la aplicación de las habilidades sociales al entorno profesional podrá resultar favorables y provechosas para ambas partes: como la Institución Educativa y su personal.

JUSTIFICACIÓN

Es importante destacar que los profesionales que se encuentran en esta área cumplen diversas funciones y actividades, por lo que es sumamente necesario innovar procesos, es decir estrategias que ayuden a resolver situaciones de manera positiva para lograr un óptimo desarrollo, tomando en cuenta las normas sociales que se rigen en un grupo humano para emitir un criterio moral adecuado.

En la vida profesional se perciben diferentes formas de comportarse de un individuo, por lo que su relación interpersonal debe ser manejada de forma correcta, dependiendo la situación o conflicto que se presente, asimismo las relaciones afectuosas que existan deben ser amistosas pues cada uno tiene diferente forma de reacción y no siempre suele ser lo que la otra persona espera.

Además de eso la inteligencia emocional de los empleados debe estar encaminada a sus conductas y maneras de comportarse frente a los demás. Por ejemplo, el controlar sus emociones le permitirá mantener una comunicación clara sin titubeos y mantener buenas relaciones entre los compañeros de trabajo.

Este trabajo de grado, tiene la finalidad de identificar el nivel de habilidades sociales del personal administrativo de la Unidad Educativa Luis Leoro Franco para mejorar el desempeño laboral y las relaciones interpersonales. Además del diseño de una guía de desarrollo, que es sumamente fundamental para el personal de la Institución Educativa, la cual servirá de pauta y orientación para elevar el rendimiento y las relaciones interpersonales en el campo administrativo.

De esta manera se lograría concientizar a las autoridades que cada persona es un mundo, pues cada quien expresa distintos estados de ánimo y emociones, por lo cual merecen ser escuchados y tratados con respeto, asimismo se debe aprender a ser más conscientes y tolerables con las personas que los rodean, en este caso con los compañeros de trabajo.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Para seguir con el proceso de investigación es importante elaborar preguntas que respondan a las inquietudes del investigador y así conocer es realmente pertinente ejecutar y si en un futuro ayudarán a solucionar problemas en la institución en dónde se direcciona las indagaciones. Entre las preguntas que se consideran importantes y que despejan toda inquietud con relación al tema investigativo las están:

¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y el desempeño laboral en el espacio de trabajo del personal de la Unidad Educativa Luis Leoro Franco?

¿Qué nivel de habilidades sociales tiene el personal administrativo de la Unidad Educativa Luis Leoro Franco y cuál es la influencia que se tiene sobre el desempeño laboral en los mismos participantes?

¿Qué estrategia presenta el personal de la Unidad Educativa Luis Leoro Franco frente a la solución del desarrollo de habilidades sociales para mejorar el desempeño laboral?

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la importancia del desarrollo de habilidades sociales para el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Educativa Luis Leoro Franco.

Objetivos específicos

- Identificar la relación entre habilidades sociales y desempeño laboral.
- Analizar el nivel de habilidades sociales del personal administrativo de la Unidad Educativa Luis Leoro Franco, y cómo influye en su desempeño laboral.
- Diseñar una guía como propuesta alternativa sobre habilidades sociales para mejorar el desempeño laboral de la Unidad Educativa Luis Leoro Franco.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1. Habilidades Sociales

1.1. Antecedentes

En el mundo laboral todas las personas tienen habilidades diferentes. Por tanto, hablar de habilidades sociales hace referencia a pensar por nosotros mismos y a tomar decisiones frente a un problema, además de permitir relacionarse con los demás de manera sana, expresando sus emociones, pedir lo que uno quiera respetuosamente, decir que no, etc.

Según la Autora (Blanco, 2019, pág. 6), “Las habilidades sociales nos sirven para desempeñarnos adecuadamente ante los demás, son formas de comunicarnos tanto verbal como no verbalmente con las otras personas”.

Las habilidades sociales son importantes porque no solo se expresa lo que se siente y las emociones, sino también el comportamiento de las personas y su forma de solucionar los problemas va más allá de la parte humana al sentir de la persona, sus necesidades y satisfacciones, a sentirse valorado.

1.1.1 Conceptualización

El concepto de habilidades sociales asemeja a las relaciones positivas que deben existir entre un determinado grupo de personas, en el siguiente concepto se especifica el contexto de este término.

Por su parte, (Jeffrey A, 1992, pág. 9), define a las habilidades sociales como “...aquellas conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente. Entendidas de esta manera, las habilidades sociales pueden considerarse como vías o rutas hacia los objetivos de un individuo”.

Las habilidades sociales reúnen varias características de las personas que permiten establecer aquellas conductas y formas de comportamiento necesarias para transmitir un sentimiento o deseo que se requiere cubrir mediante la comunicación intrapersonal respetuosa y amable.

Hay quien las define como esos rasgos de comportamiento y comunicación que nos hacen tener éxito en la vida. Sin embargo, más que de éxito deberíamos hablar de bienestar, de saber convivir en armonía, compartiendo experiencias, comunicando con efectividad y conformando esa cohesión social donde se llegan a acuerdos y se da forma a un bienestar que revierte de forma directa en cualquier aspecto: el profesional, personal y el de la salud. Dice, (Sánchez P. G., 2018, pág. 1)

Dichas destrezas en todos los entornos no le toman la mayor importancia de la que deberían. Por esa razón en el ámbito laboral muchos profesionales no toman en cuenta las habilidades sociales al momento de estar en su trabajo, de igual manera se debería

destacar y aprovechar la adquisición de habilidades sociales y las capacidades técnicas para proporcionar un trabajo de calidad, más eficaz y satisfactorio.

1.1.2 Importancia

De manera general, las habilidades sociales permiten que los seres humanos se manejen de manera racional e idónea, la importancia de la misma en si es el manejo de la comunicación y emociones.

“Las habilidades sociales **dependen del contexto cultural en el que se manifiestan**, ya que una misma característica puede ser valorada de distinta manera por tradiciones diferentes, al manejar protocolos e ideas de la cortesía a menudo contradictorias.”, dice, (Raffino, 2019, pág. 78)

Por esa razón es primordial que los seres humanos sepan comunicarse y expresar sus emociones, pues las habilidades sociales intervienen de manera determinante en el sentir de la persona, la felicidad y satisfacción personal.

Por lo tanto, dichas habilidades pueden ser necesarias y característica crucial en los ámbitos como:

- **Bienestar emocional.** - En este caso los estados de ánimo y la autoestima están directamente relacionados en el desempeño social, sin embargo, las afecciones emotivas dependen de la reacción o situación en la que se presente el individuo. Manifiesta, (Raffino, 2019, pág. 24)

Por ejemplo, en una situación de tensión las emociones suelen estar alteradas, por lo que esto puede generar alguna inestabilidad emocional y psicológica. Por esa razón una buena salud emocional es la capacidad de manejar los sentimientos, emociones y hacer frente a los problemas.

- **Adaptación a otras áreas.** – “Las personas con un buen aparato social suelen desempeñarse mejor en otras áreas de la vida, ya que no dedican tanto de su energía mental y emocional a lidiar con carencias afectivas o sociales.” dice, (Raffino, 2019, pág. 24)

Es la capacidad que tienen los seres humanos para adaptarse a distintas áreas de trabajo, es decir un elemento social es mejor o suele desempeñarse de mejor manera si sufre varios procesos de adaptación a lo largo de su vida, por lo que lidiar con diferentes tipos de emociones y conductas sociales le permitirán desarrollar su nivel de habilidades sociales y equilibrar su energía mental.

- **Aprendizaje.** - “Los seres humanos somos criaturas sociales que aprendemos por repetición y a través del contacto con los demás. Sin esa experiencia, nuestra formación individual se hace más dificultosa y tardamos en desarrollarnos como individuos plenos y saludables.” Dice, (Raffino, 2019, pág. 24)

Por lo general los seres humanos son seres sociales y aprenden de manera constante, de acuerdo a las experiencias, la práctica y formación individual, que hace referencia a las situaciones que se vive día a día y al aprendizaje por repetición y mediante el contacto que se tiene con los demás, por lo que las destrezas sociales se las adquiere y se las va desarrollando con el paso del tiempo y de acuerdo al entorno en el que se encuentre para que su trabajo sea más pleno y saludable.

1.1.3 Clasificación

Los seres humanos se diferencian por tener una personalidad única, entonces las clasificaciones de las habilidades sociales deben ajustarse a las necesidades de cada individuo.

Para, (Rovira, s.f., pág. 3), “Las habilidades sociales poseen una serie de características propias que las distinguen y diferencian de otro tipo de habilidades propiamente humanas”. Dicho de una mejor manera las habilidades sociales pueden clasificarse en:

Básicas

Las habilidades básicas las poseen todas las personas indistintamente de su condición o entorno. Por esa razón se menciona las destrezas básicas que permiten convivir con otra persona en armonía y mantener una conversación satisfactoria.

Por ejemplo, como menciona el autor (Raffino, 2019, pág. 30) las siguientes funciones:

- Saber escuchar
- Iniciar una conversación
- Escucha activa
- Formular preguntas
- Dar las gracias
- Presentarse uno mismo y viceversa
- Conversar

Avanzadas

Una vez que se haya obtenido las destrezas sociales básicas, los sujetos cuentan con las capacidades necesarias para desarrollar las habilidades sociales avanzadas, las cuales facilitarán pautas para saber relacionarse de mejor manera.

Por ejemplo, como menciona el autor (Raffino, 2019, pág. 30) las siguientes funciones:

- Dar una opinión
- Pedir ayuda
- Pedir disculpas
- Convencer a los demás
- Seguir y dar instrucciones
- Manifestar un reclamo

Expresivas

Esta destreza está relacionada a la capacidad de equilibrar y gestionar de manera adecuada los sentimientos propios y ajenos.

Por ejemplo, como menciona el autor (Raffino, 2019, pág. 31) las siguientes funciones:

- Conocer lo que se siente
- Expresar lo que se siente
- Comprender los sentimientos de los demás
- Afrontar el enojo de los demás
- Expresar afecto
- Enfrentar el miedo
- Autorrecompensarse
- Animar al afligido

Alternativas a la agresión

Este tipo de habilidad social permite frenar algún problema o conflicto que se esté suscitando para así, manejarlo y gestionarlo de una manera adecuada, es decir con dicha destreza se resolverán los problemas que existan en las relaciones interpersonales sin ser agresivos u ofensivos.

Por ejemplo, como menciona el autor (Raffino, 2019, pág. 35) las siguientes funciones:

- Pedir permiso
- Amarse a sí mismo
- Compartir algo con los demás
- Negociar con otro
- Ayudar a los demás
- Autocontrolarse
- Defender sus intereses
- Evitar una situación de conflicto

Hacer frente al estrés

Es la capacidad de hacerle frente a los problemas y dejar de lado las presiones que se generan en la vida diaria, por esa razón esta habilidad es necesaria para tener una vida exitosa libre de tensiones y estrés.

Por ejemplo, como menciona el autor (Raffino, 2019, pág. 37) las siguientes funciones:

- Responder a un reclamo
- Hacer ejercicio
- Meditación
- Manejar la vergüenza
- Defender a un aliado
- Luchar contra el fracaso
- Lidiar con las presiones de grupo

Organización

La organización es la capacidad de planificar cada una de las actividades a realizarse, priorizando lo más importante y necesario.

Por ejemplo, como menciona el autor (Raffino, 2019, pág. 37) las siguientes funciones:

- Tomar decisiones
- Recolectar información
- Conocer sus fortalezas y debilidades
- Concentrarse en las actividades
- Priorizar necesidades

1.1.4 Para qué sirve

Las habilidades sociales en el entorno de convivencia son esenciales, en especial para formar la personalidad, los autores del siguiente concepto plantean que:

El entrenamiento en habilidades sociales proporciona satisfacción puesto que ayuda a expresar sentimientos, actitudes, deseos y derechos de manera adecuada y efectiva, por el contrario, la falta de estas afecta negativamente a la autoestima y provoca ansiedad, falta de confianza e inhibición social por lo que se forma un círculo cerrado que genera malestar. Expresan, (Rosales, Alonso, Caparrós, & Molina, 2013, pág. 34)

En las destrezas sociales según algunos autores, en relación a la misma, les permiten a las personas desarrollar las siguientes funciones:

Refuerzo en situaciones sociales

Las personas deben conocer que las habilidades sociales se prestan para resolver diferentes situaciones de forma que no se creen más conflictos, es decir ayudan a nivelar lo malo y lo bueno.

“Permiten profundizar o modular ciertos aprendizajes, o influir en los demás para propiciar o desanimar conductas.” Sugiere, (Raffino, 2019, pág. 40)

Emplear las habilidades sociales en situaciones conflictivas e incluso en situaciones de riesgo le permite al ser humano desenvolverse de mejor manera frente a un problema, tomando en cuenta las emociones de los demás, propiciando un ambiente más afectuoso

Garantiza posición colectiva

Ante una situación vulnerable las personas que manejan bien las habilidades sociales pueden salir ilesos y maniobrar de manera correcta las emociones que usa.

“Una persona con buenas habilidades sociales puede procurarse posiciones de influencia dentro de un colectivo, o negociar en situaciones determinadas.” dice, (Raffino, 2019, pág. 41)

Reunirse dentro de un equipo de trabajo resulta más beneficioso para evitar cualquier conflicto e incrementa la productividad dentro de la mismas. Además, incentiva el compromiso y fortalece lazos de amistad.

Favorece la empatía

La empatía es una virtud que todos los seres humanos deberían poseer sin embargo el irrespeto, la falta de solidaridad es una realidad inminente que arrasa con muchas personas.

“Son la ruta hacia la forja del afecto y de las relaciones estrechas, lo cual se traduce en autoestima y en valoración de los demás.” Dice, (Raffino, 2019, pág. 43)

El saber comportarse es la clave para adaptarse y entender cualquier situación La empatía es nada más que ponerse en el lugar del otro, escuchar y entender lo que le está pasando a la otra persona, detectar sus emociones, ser solidarios con otras personas.

Reduce el estrés

El mundo en la actualidad está presto a las reacciones del estrés, sin embargo, el manejo de las habilidades sociales contrarresta satisfactoriamente ante esa situación.

“Permitiendo un desempeño más relajado y fluido a la hora de lidiar con los demás.” Expresa, (Raffino, 2019)

El manejo del estrés es primordial para el ser humano, pues al momento de interactuar con los demás debe saber controlar sus emociones para no herir la susceptibilidad de los demás.

1.1.5 Inteligencia emocional

La inteligencia emocional es una parte intrínseca, para (Hueta & Rodríguez, 2014, pág. 246) significa lo siguiente:

Podríamos definir a la inteligencia emocional como la capacidad para conocer y controlar las emociones propias y ajenas, con la finalidad de obtener determinados objetivos. Las principales cualidades de la inteligencia emocional son cinco: conciencia de uno mismo, equilibrio anímico, motivación, control de los impulsos y sociabilidad.

Es una destreza social, que permite controlar las emociones y sentimientos de uno mismo y de los demás. Por esa razón saber manejar y expresar los sentimientos de forma correcta contribuye a la adaptación y satisfacción de la persona al entorno.

1.1.5.1 Componentes de la inteligencia emocional

A continuación, se muestran algunos aspectos que conciernen a los componentes de la inteligencia emocional

- **Conciencia de uno mismo.** – “Es la capacidad de reconocer los propios sentimientos, emociones o estados de ánimo.” Para, (Hueta & Rodríguez, 2014, pág. 246).

Es conocer las emociones y sentimientos que posee uno mismo para saberlo manejar y controlar en situaciones de riesgo.

- **Equilibrio anímico.** – “Goleman llama así a la capacidad de controlar el mal humor para evitar sus efectos perjudiciales, entendidos estos en términos de conductas.” Dice, (Hueta & Rodríguez, 2014, pág. 246).

Los seres humanos tienen la tendencia de expresar diferentes estados de ánimo. Por lo que esto genera cualquier reacción o conducta que puede afectar si no está correctamente utilizada.

- **Motivación.** – “Es la capacidad para auto inducirse emociones y estados de ánimo positivos, como la confianza, el entusiasmo y el optimismo.” para, (Hueta & Rodríguez, 2014, pág. 246).

Estar motivado es importante para que las emociones sean positivas y beneficiosas para uno mismo y los demás.

- **Control de los impulsos.** – “Goleman define esta cualidad de la inteligencia emocional como la capacidad de aplazar la satisfacción de un deseo en aras de un objetivo.” Sugieren, (Hueta & Rodríguez, 2014, pág. 247)

Esta destreza no suele ser fácil de controlar, pues los impulsos emocionales reaccionan de acuerdo al ambiente y situación en la que se presente.

- **Sociabilidad.** – ... “La sociabilidad tiene que ver, en cambio, con el conocimiento y el control de las emociones y los estados de ánimo de los demás.” Mencionan, (Hueta & Rodríguez, 2014, pág. 247)

La inteligencia social como menciona el autor hace referencia al control de las emociones y los impulsos que se generan frente a una situación, es decir, se reacciona de acuerdo a algo o suceso que puede ser creado o manifestado por los demás.

Todas estas cualidades que se mencionan son importantes para que los seres humanos las desarrollen, porque el saber manejar y controlar los estados de ánimo crea relaciones más sanas y exitosas.

1.1.6 La comunicación

La comunicación es el proceso de intercambio de información, por el cual el emisor comunica a un receptor. Para (Willman, pág. 14) la comunicación es:

“La **comunicación** es el proceso para la transferencia de mensajes (ideas o emociones) mediante signos comunes entre emisor y receptor, con una reacción o efecto determinado. “

En el ambiente laboral el intercambio de información es diaria, pues una persona interactúa con sus autoridades, compañeros, clientes, etc. Por ello comunicarse es de suma importancia para la sociedad.

En ámbito laboral existes dos tipos de comunicación la interna y externa. En este caso la comunicación interna es de mayor importancia, pues la comunicación de los trabajadores es esencial para el éxito de la institución. De hecho, es un compromiso de los trabajadores participar y ser más comunicativos.

- **Comunicación interna:**

La comunicación interna es responsable de las buenas relaciones y la comunicación efectiva entre los gerentes, empleados y viceversa. Sin embargo, la mayoría de problemas que surgen dentro de las organizaciones es por falta de comunicación, puesto que es fundamental que tanto autoridades como empleados se comprendan entre sí.

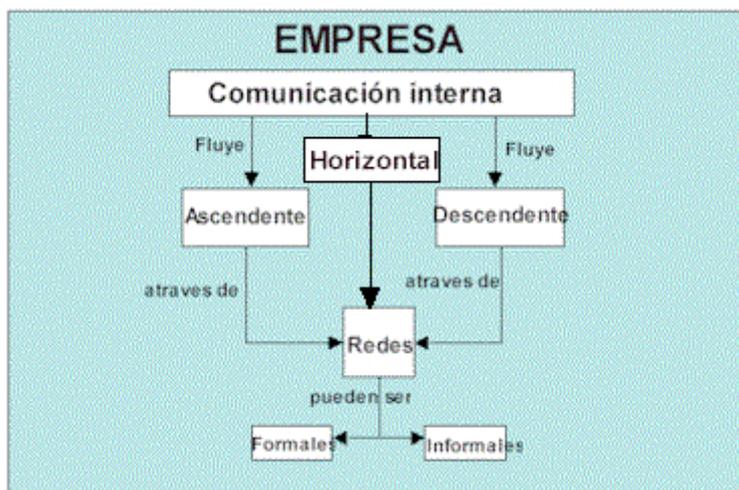


Ilustración 1 Proceso de la comunicación
Fuente: (El proceso de la comunicación, 2017)

En la imagen se muestra las redes de comunicación ascendente y descendente en diferentes direcciones, además de los distintos canales ya sean formales e informales.

Por ejemplo, como menciona el autor del sitio web (El Blog Ceupe) “si atendemos a la clasificación realizada en el cuadro precedente podemos resumir que:”

Clase	Objetivo	Ventajas
Vertical	Entre profesionales o unidades de distinto nivel jerárquico.	Permite aconsejar, informar, dirigir, instruir y evaluar a las profesiones acerca de las metas y políticas organizacionales.
Ascendente	Se origina en un nivel jerárquico inferior y se dirige a un superior.	-Permite conocer el clima laboral. Contribuye a estimular la creatividad de los trabajadores. -Aumenta el compromiso con la organización. -Mejora la calidad de las decisiones
	Nace en un nivel jerárquico	-Previene malos entendidos y diferentes interpretaciones. Genera

Descendente	superior y se dirige a un nivel inferior.	confianza respecto a los superiores
Horizontal	Entre profesionales de diferentes unidades, del mismo nivel o entre los componentes de un grupo de trabajo.	-Ofrecer un canal directo en la coordinación y solución de problemas en la organización. - Favorece el trabajo en equipo.

Cuadro 1 *Clasificación del proceso de la comunicación*
 Nota: *Elaborado propia, Fuente: (El blog Ceupe, s.f.)*

La comunicación es un proceso que todos los integrantes de un grupo deben entender para poder aprovecharla y adecuarla correctamente, sin embargo, existen varios contratiempos que se deben manejar de acuerdo a las necesidades de cada individuo.

En sus relaciones con la empresa como organización o sistema, la gestión de comunicación interna depende de la naturaleza del entorno que condiciona a la empresa y del modo como ésta reacciona ante él. La naturaleza del ambiente puede establecerse mediante un diagnóstico que tome en consideración la aplicación de los siguientes tipos de comunicación. dice el autor, (Jiménez, 1998, pág. 38)

- **Interpersonal**

La comunicación interpersonal es intercambio de información entre dos o más personas que se encuentran cercanas (cara a cara), por medio del cual comparten una información, mensaje entre otros, considerando los sentimientos y perspectivas de los demás.

- **Intrapersonal**

Este tipo de comunicación se refiere a la conversación con uno mismo, en este caso el emisor y el receptor es la misma persona. Prácticamente al comunicarse uno mismo con lleva a la reflexión, meditación de los pensamientos sobre alguna situación o problema.

- **Operacional**

Este tipo de comunicación tiene como objetivo guiar a un equipo de trabajo, además de ayudar a los nuevos trabajadores a conocer cómo funciona la empresa y su puesto de trabajo.

- **Organizativa**

La distribución de cada miembro dentro de un equipo de trabajo es beneficiosa puesto que, ayuda a los trabajadores a conocer cuáles son sus responsabilidades y competencias dentro de la organización.

- **Subjetiva**

En una comunicación subjetiva cada empleado tiene su opinión sobre su labor dentro de un equipo de trabajo, pues es lo que cada quien piensa, pero se debe tomar en cuenta que los trabajadores tengan una visión positiva de su puesto de trabajo y con sus compañeros para aumentar la responsabilidad y el compromiso con la empresa.

- **Con objetivos**

Cada uno de los empleados deben conocer los valores, misión, visión, de la institución. Para saber hacia dónde van y como ir desarrollando sus objetivos, demostrando sus capacidades, conocimientos y herramientas esenciales para lograr esa meta.

La comunicación interna debe ser fluida y bidireccional, es decir, debe haber conversación entre los distintos empleados y no tratarse como unos aislados de otros. Además, debemos transmitir que una empresa es un equipo con todos tirando en una misma dirección y no puestos de trabajos aislados. Se menciona en, (Agencias de comunicacion.org, s.f., pág. 3)

1.1.7 Estilos de comunicación

Por lo general las personas tienen 3 estilos de comunicación verbal; pasivo agresivo y asertivo: son las formas más eficaces y fundamentales al momento de intercambiar información. Saber aplicarlas es la clave fundamental para mejorar la comunicación y las relaciones personales.

En la sociedad en la que vivimos no siempre se expresa o se relaciona de la mejor manera, por esa razón estos estilos de comunicación dependen de las actitudes, capacidades y elementos de habilidades sociales que se utiliza para expresar emociones, sentimientos y deseos.

Para, (Torres, Psicología y mente, s.f.), “Estos estilos de comunicación dependen, entre otras cosas, de las actitudes y elementos de habilidades sociales que utilizamos para expresar nuestras ideas y estados emocionales o sentimientos.”

- **Estilo pasivo**

El estilo pasivo tiene varias desventajas que se deben ser corregidas a tiempo para no efectuar situaciones negativas, así lo sugieren Dongil y Cano

“El comportamiento inhibido hace referencia a la ausencia de respeto hacia sí mismo, al no ser capaz de defender los propios derechos expresando sentimientos, deseos u opiniones de un modo adecuado, seguro y sereno.” Dicen, (Dongil & Cano, 2014, pág. 15)

Las características de una comunicación tediosa o temerosa se deben a que la información que se trasmite no siempre será aceptada por los demás y mucho menos va hacer bien interpretada, de tal manera que el miedo al comunicar o expresar opiniones existe. Por lo general se relaciona a un comportamiento sumiso, porque le cuesta hablar, por lo que su comunicación es frustrante e insegura.

- **Estilo agresivo**

El estilo agresivo es otra desventaja en la comunicación, se la debe manejar con precisión, pero también con respeto y consideración.

“El comportamiento agresivo hace referencia a la ausencia de respeto hacia los sentimientos, necesidades y deseos de los demás. Representa el estilo opuesto al comportamiento inhibido.” Según, (Dongil & Cano, 2014, pág. 16)

Este estilo de comunicación se caracteriza por existe tención al comunicar o transmitir algo, por lo general este tipo de estilo está relacionado también con la ira, por lo que mantener una comunicación genera conflictos y malos entendidos. De igual manera no acepta errores y no acepta la opinión de los demás.

- **Estilo asertivo**

Este estilo es el adecuado en el tema comunicativo, porque propone la aceptación de las ideas de todos los participantes y por consiguiente tiene resultados beneficiosos para todos los integrantes de un grupo.

“El comportamiento asertivo suele conducir a consecuencias favorables para ambas partes. Las personas asertivas se sienten seguras de sí mismas y suelen desarrollar buenas relaciones interpersonales.” Para, (Dongil & Cano, 2014, pág. 18)

La comunicación de este estilo es más activa y clara, pues tiene claro sus emociones y respeta a los demás. Es mucho más fácil sentirse en confianza con la otra persona al ser honesto y transparente dice lo que piensa y no incomoda.

Cada una de las personas relaciona o han presenciado estos tipos de estilos de comunicación en su día a día e incluso en su trabajo, aquí es donde se maneja o intenta darle un equilibrio a cada una de ellas y pues la más acertada y la que se debería relacionar en cada una de las personas es el estilo asertivo porque es el que más se asemeja a lo que se necesita y lo que debería comunicar una persona al ser más tolerable y amigable con la otra persona, por otro lado aquí se manifiesta las habilidades sociales y los intereses que tiene para mejorar la comunicación interpersonal y la conducta de las personas.

1.2 Desempeño Laboral

Las actividades que se realizan a diario en las empresas por parte del personal son imprescindibles hacerlas de manera efectiva para cumplir las expectativas a nivel general

de la institución y así cumplir con los objetivos de la misma, beneficiando a toda la familia de dicha entidad.

Para, (Vaca, 2018, pág. 25), “El desempeño laboral es conocido como la agilidad con la que el personal labora en una empresa o institución, donde el factor motivación juega un papel muy importante a la hora de realizar su labor y cumplir las metas propuestas.”

Ser hábiles en una actividad no nos hace trabajadores ejemplares y únicos, más sin embargo nuestra dedicación, responsabilidad y eficiencia a la hora de trabajar pueden hacer una gran diferencia visible y reconocible por todos. Esta es la razón del porque varios trabajadores emiten su máximo potencial a la hora de ejecutar sus tareas, pues de ello depende su estabilidad laboral y emocional.

El desempeño laboral es donde en realidad un empleado demuestra sus capacidades, retos alcanzados y habilidades necesarias para alcanzar objetivos y resultados positivos que beneficiaran a la empresa, además de evaluar sus conocimientos y exigencias técnicas para determinar su eficiencia, calidad y productividad en el mejoramiento de sus actividades laborales designadas.

El desempeño profesional de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. Menciona, (Mediavila, 2012, pág. 60)

La planificación de metas y objetivos son destrezas importantes que garantizan el desempeño laboral sea tolerable y aceptable, para cumplir con las actividades diarias, el desempeño laboral de una persona debe ser impecable, su conocimiento debe ser amplio, comunicación activa fluida y clara, etc.

1.2.2 Conceptualización de desempeño laboral

El desempeño laboral es la eficiencia de las actividades de un trabajador en una determinada empresa. Se muestra el siguiente concepto sobre el significado de desempeño laboral.

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. Exponen, (Pedraza, Glenys, Conde, & Mayrene, 2010, pág. 495)

El desempeño individual, puede ser definido como la destreza o habilidad con la que las personas realizan una actividad. Es el producto de un conjunto de conocimientos, experiencias previas, sentimientos, actitudes, y valores.

El rendimiento o desempeño laboral tiene gran similitud con el logro de objetivos que se tiene planteado al finalizar una tarea, por tal razón se puede asociar al desempeño con la satisfacción de metas.

1.2.3 Experiencia laboral

La experiencia laboral se trata de los conocimientos que se ha adquirido durante una carrera profesional, González tiene la siguiente manera de pensar acerca del concepto de desempeño laboral:

Es considerada entonces como un elemento muy importante en lo que se refiere a la preparación profesional y en un mejor desempeño laboral en general. Comúnmente, la experiencia laboral se mide a partir de los años que una persona ha dedicado alguna actividad específica, aunque también abarca los tipos y diversidad de trabajo que ella haya realizado. dice, (González, 2018, pág. 125).

La experiencia para un buen desempeño laboral es adquirida a través del ejercicio de funciones laborales que tengan similitud con el área en la cual se desempeña, donde se pone en práctica todas las habilidades y actitudes.

En el ámbito laboral un empleado no siempre puede saberlo todo, el mundo es cambiante y cada día hay nuevas cosas que aprender y por las cuales se debe seguir alimentado la mente de nuevos conocimientos y técnicas por eso estas habilidades deben reflejarse en un empleado de alto desempeño feliz y comprometido con su equipo de trabajo, así mismo con la institución. Los trabajadores son quienes se relacionan entre si transmitiendo confianza y respeto para cumplir con sus metas y objetivos propuestos.

1.2.4 Evaluación del desempeño laboral

Este proceso es un medidor de eficiencia de los trabajadores y de la empresa en general, ya que incluye todos los aspectos que generan satisfacción o insatisfacción al entregar un producto o servicio final. Se acoge algunas ideas para identificar exactamente a qué se refiere la evaluación de desempeño laboral.

Según, (Control Group, 2017, pág. 4) Se determina que, por evaluación del desempeño entendemos aquellas herramientas utilizadas por las empresas para medir en el ámbito individual el cumplimiento efectivo de los fines u objetivos organizacionales.

Vaca manifiesta en cambio que la evaluación es más bien una forma de comunicar en la empresa.

La evaluación de los recursos humanos es un proceso destinado a determinar y comunicar a los trabajadores la forma en que se están desempeñando en su trabajo y en principio a elaborar planes de mejora. Expone, (Vaca, 2018, pág. 56).

Dentro de la evaluación de desempeño laboral se consideran varios aspectos a evaluar; entre ellos:

- **Trabajo en equipo.** - la predisposición de trabajar en conjunto puede ayudar a rendir más productivamente, y a la vez a llevar mejores relaciones personales con nuestros compañeros de trabajo.
- **Eficiencia.** - un trabajador que labora de forma eficiente y comprometida es bien visto por sus superiores y más próspero a recibir gratificaciones por sus tareas.
- **Trabajo bajo presión.** - en la actualidad todas las empresas buscan que sus trabajadores sean capaces de cumplir metas y objetivos propuestos, por ende, deben estar aptos para cumplir tareas encomendadas en un campo posiblemente de estrés laboral.
- **Iniciativa.** - poseer iniciativa propia puede abrirnos muchas puertas en el aspecto laboral, la razón es simple ya que permite demostrar nuestras habilidades y control sobre emprender nuevas experiencias.
- **Puntualidad.** - un trabajador puntual logra cumplir con las expectativas que se propone alcanzar, ya que tener predispuesto el tiempo para utilizarlo en proporciones adecuadas a las necesidades, lo hace un individuo responsable con sus tareas.
- **Responsabilidad.** - es el semblante más importante en el ámbito laboral, ya que este valor nos ayuda a forjar nuestro futuro dentro de la empresa, además de hacernos valiosos humana y profesionalmente.

En el ámbito laboral no siempre una persona se adapta ya sea por diferentes factores que sucede dentro de la institución y más que todo cuando no existe armonía entre los miembros de esta. Por esa razón los empleados deben fortalecer y vencer sus barreras para alcanzar sus objetivos e incrementar sus habilidades tanto personales como sociales.

La excelencia es una habilidad importante que permite mejorar y demostrar las capacidades de cada uno. Además de asumir retos y crecer como persona. En el ámbito laboral la excelencia personal la construye uno mismo a través de la experiencia y tomándole gusto a lo que se hace, por lo tanto, al estar motivados haces lo que realmente te gusta.

“Hacer esto ayuda a las personas a estar al corriente de la evaluación de su desempeño mientras progresan y evita el peligro de que una persona se agote por ser el único que hace un seguimiento del progreso del equipo” dice, (Galpin, 2013, pág. 8)

1.2.5 Características del desempeño laboral

Junto con la evaluación de desempeño y los principios que tiene el rendimiento laboral, se puede determinar que para lograr un trabajo eficiente se debe aplicar varios aspectos humanos y profesionales, en conclusión, la unión de nuestros conocimientos y costumbres humanas hacen de los trabajadores se identifiquen de los demás de manera sobresaliente ante los ojos de los directivos y de la sociedad laboral.

Las exigencias de todos los trabajadores no son las mismas, están cambiando el tiempo y a medida que se incrementan el nivel cultural y las aspiraciones profesionales aparecen más claras y fuertes unas tendencias bien precisas. Indica, (Interconsulting Boreaw, 2015, pág. 5)

En las organizaciones se debe mantener un óptimo nivel de desempeño que permita realizar las actividades, funciones y alcanzar sus objetivos en un tiempo determinado y adecuando. Menciona, (Amazonía, 2018), “con respecto al trabajo, hay una serie de habilidades sociales imprescindibles para que el ambiente de trabajo sea excelente y para que el rendimiento de tu equipo se eleve al siguiente nivel. Las habilidades se explican a continuación.

- **Saber escuchar**

Como se menciona anteriormente saber escuchar es entender lo que la otra persona quiere decir o transmitir, prestándole la atención y respeto que se merece aceptando cualquier comentario que se emita durante el intercambio de ideas o pensamientos expresados por las dos partes.

- **Ser positivo**

Los trabajadores por lo general se centran en lo positivo, sin embargo, no siempre suele ser así, porque en una institución suceden cosas negativas o algunas situaciones de conflicto que afectan el resultado y productividad de esta, pero cabe recalcar que las personas buscan siempre el lado bueno de la situación y se adaptan a los cambios para no cometer los mismos errores.

En otras palabras, de buscan oportunidades de mejora, lo cual les ayuda a comprometerse con sus responsabilidades y funciones e incluso llegar a encontrar soluciones en lugar de generar más problemas.

- **Responsabilidad**

La responsabilidad aplica cumplir con todas sus actividades a tiempo y sin errores. Por esa razón un empleado de alto rendimiento tiene bien claro lo que tienen que hacer y como lo va a hacer al momento de ejecutar todas sus tareas asignadas durante su cargo.

Estas personas cumplen a tiempo sus trabajos sin excusas y ha fechas establecidas, sin embargo, cuando no se logrará contratar con alguna función designada deben comunicar a tiempo a sus superiores explicando los motivos y una nueva fecha de entrega.

- **Manejo del tiempo**

Todas las personas tienen la capacidad de cumplir con sus responsabilidades a tiempo, pero en algunos casos no suele ser así, ya que no existe una planificación clara de todas las actividades a realizarse en un determinado tiempo y espacio. Asimismo, los empleados de alto desempeño logran cumplir con sus funciones porque planifican sus actividades cuidadosamente y de acuerdo con la importancia de la misma optimizan el tiempo y los recursos para cumplir con su trabajo y obligaciones que en el recaen en un tiempo razonable.

- **Objetivos propios**

Es común y más fácil seguir las reglas de una empresa, pero es primordial establecerse metas y objetivos propios que demuestren interés y dedicación al cumplir con una actividad en menos tiempo y formas para mejorar el rendimiento.

Además de buscar e identificar oportunidades para aprovecharlas y superar sus propias expectativas, las de su equipo de trabajo y por consiguiente de la institución.

- **Retos**

Adaptarse a cualquier tipo de entorno laboral no es nada fácil, pero para una persona que anhela superarse e ir creciendo dentro de la empresa toma y asume sus propios desafíos, sin salir huyendo, asumiendo responsabilidades y solución a problemas, implementando nuevas estrategias para corregir los errores, teniendo en cuenta todo su entorno y enfoques.

En el ámbito laboral un empleado no siempre puede saberlo todo, el mundo es cambiante y cada día hay nuevas cosas que aprender y por las cuales se debe seguir alimentado la mente de nuevos conocimientos y técnicas por eso estas habilidades deben reflejarse en un empleado de alto desempeño feliz y comprometido con su equipo de trabajo, así mismo con la institución. Los trabajadores son quienes se relacionan entre si transmitiendo confianza y respeto para cumplir con sus metas y objetivos propuestos.

1.2.6 Cómo mejorar el desempeño laboral

Mejorar el desempeño laboral puede ser un aspecto verdaderamente complicado, más sin embargo accesible si de verdad se lo quiere llevar a cabo ya que con una buena planeación de los recursos humanos se podrá identificar los puntos clave a corregir.

Una vez identificado los factores que intervienen en el al desempeño de los trabajadores se podrá tomar cartas en el asunto y se podrá solucionar de manera efectiva y motivada cualquier inconsistencia que presenten los empleados en su puesto de trabajo.

“Las Habilidades Sociales juegan un rol importante a la hora de evidenciar el rendimiento laboral. Sin embargo, en las organizaciones existe una concepción negativa de las emociones, por considerar que los sentimientos obstaculizan o dificultan el razonamiento lógico y las relaciones laborales”, expone, (Rivera & Polonia, 2014, pág. 19)

Para mejorar el desempeño laboral se puede considerar los métodos de evaluación de los trabajadores, ya que gracias a estas evaluaciones podremos conocer el grado de dificultad que está atravesando la organización con el desempeño de sus trabajadores.

“Un mal clima laboral constituye un grave obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para comprender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo que integran la empresa; por el contrario, un buen clima laboral favorece los logros y el éxito de la gestión empresarial”. Manifiestan, (Gan & Triginé, 2012, pág. 4).

1.2.7 Liderazgo

Ser líder o lideresa implica retos y sacrificios que una persona debe seguir al ir adaptándose a los cambios asumidos, nuevos objetivos y formas de motivar, pues debe dirigir e inspirar a sus compañeros a trabajar, cooperar mutuamente hacia metas claras utilizando todos los elementos y herramientas posibles para que fluya en un mismo sentido y en beneficio de la institución.

El jefe digno de este nombre es aquel que está en condiciones de diagnosticar cada situación y de conducirse de modo distinta en cada una de ellas, atendiendo cuidadosamente a la eficiencia del grupo y de sus obligaciones propias, ganará en autoridad si sabe asumir papeles muy diferentes con respecto a situaciones diferentes. Manifiesta, (Guillén, 2012, pág. 8)

Dentro del personal administrativo de dicha institución, debe haber una persona idónea y capaz de manejar a un grupo de personas, los cuales deben seguir órdenes en comandas por esa persona, y de igual manera ponerse al frente de ellos si es necesario. Por ejemplo:

- Tiene una visión clara y precisa de lo que quiere hacer y como lo va a hacer.
- Es comprometido con sus funciones, respetuoso con las personas y el equipo de trabajo.
- Se siente con la confianza suficiente de arriesgarse y experimentar nueva cosas o metas, no le teme al fracaso.
- Es eficiente y cumple sus objetivos en la menor cantidad de tiempo.
- Un líder aprovecha de sus fortalezas para dar siempre lo máximo.
- Comunicación activa darse atender y saber escuchar.
- Realizar planes de acción, establece metas y objetivos, recursos, etc.

1.3 Habilidades Sociales para mejorar el Desempeño Laboral

En las instituciones las habilidades sociales son una herramienta indispensable para tener éxito en las relaciones personales e interpersonales. Sin embargo, los profesionales no se sienten capaces de expresar sus emociones, ya sea por alguna reacción de los altos mandos o simplemente por temor o alguna situación que se está pasando.

Según, (Amazoniam_Team, 2018), Las competencias profesionales se desarrollan a través de la educación, y las habilidades sociales, por el contrario, las aprendemos mediante la experiencia, ya que, aunque podemos tener ciertos talentos naturales, una buena formación y una predisposición positiva, sólo a través de la práctica y el entrenamiento en dichas destrezas, conseguiremos obtener resultados excepcionales.

Las capacidades profesionales se desarrollan a través de las habilidades sociales, asimismo de las experiencias y aprendizajes adquiridos durante toda la vida. En otras palabras, las habilidades sociales se las va construyendo y desarrollando durante la práctica. El entrenamiento de dichas destrezas dará como resultado a una persona más humana y sociable con su entorno.

Por ese motivo siempre se ha recalcado que las habilidades sociales van de la mano con las capacidades básicas, técnicas y estilos de la comunicación para mejorar y optimizar el desempeño laboral del profesional.

Por otro lado, el desarrollo de las habilidades sociales en el trabajo es notable y favorable porque no solo se comunican de forma activa, sino también generan un ambiente de trabajo saludable. Por ejemplo, tienes más ganas de ir a trabajar, de demostraste tal y como eres, de dar opiniones y a ser escuchado, etc. Es por ello que tienen ganas de hacer y sentirse motivados y valorados.

1.3.2 Pasos para mejorar las habilidades sociales en el trabajo

Las habilidades sociales en el trabajo juegan un papel fundamental para desempeñar las funciones, tanto así que una depende de la otra para poder ejecutar acciones positivas, así se muestra en el siguiente párrafo.

Generalmente, las habilidades sociales se aprenden mediante la experiencia y el contacto social, por tanto, pueden ser entrenados y corregidos, no debemos confundir las habilidades sociales con la personalidad; en nuestro día a día las habilidades sociales nos van a aportar una gran cantidad de beneficios, entre los que podemos destacar los siguientes. dice, (Lozano, Martínez, & Romera, 2013, pág. 34)

- **Hablar con todos**

Ser sociable y amigable con todos implica un reto ya que no siempre con todos va a existir afinidad, sin embargo, mantener una conversación con los demás es bastante positivo, ya que estarás compartiendo y conociendo a los demás por igual.

- **Evitar la crítica**

Es innecesario criticar a la otra persona más si no estás seguro de lo que piensas, por esa razón evitar a toda costa las críticas ayudara a mantener un ambiente laboral positivo entre compañeros.

- **Ofrecer ayuda**

Siempre que puedas y en algunos casos por más ocupada que estés el pensar también en las necesidades de los demás contribuye a generar confianza y empatía entre compañeros e incentiva a trabajar en equipo.

- **Participar en actividades fuera del puesto de trabajo**

Para fortalecer esos lazos de compañerismo y respeto hacia sus compañeros participar de actividades fuera del trabajo son bastante saludables y otra forma de crear vínculos e incluso formas nuevas amistades.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2 Metodología de la investigación

Para realizar el presente trabajo de grado se utilizó las siguientes metodologías: inductivo, deductivo, analítico sintético, porque se desarrolló a partir de la problemática que se encontró en el lugar en donde se está desarrollando la investigación y por consiguiente llegar a una respectiva solución. Además, se manejará información de fuentes bibliográficas que pueden encontrarse en textos, libros, documentos sitios web, PDF, entre otras que me permitirán corroborar que mi información e investigación es real y de acuerdo a la problemática de la investigación.

2.1 Tipos de investigación

2.1.2 Método inductivo

A través del método inductivo podre recopilar información de primera mano, sobre lo que sucede o las consecuencias que se están dando en dicho lugar de estudio, en este caso me permitirá ir al lugar de los hechos Unidad Educativa Luis Leoro Franco a identificar el nivel de habilidades sociales del personal administrativo, para posteriormente generar soluciones o estrategias que sean beneficiosas y satisfactorias para el personal y la institución.

2.1.3 Método deductivo

Mediante el método deductivo estaré partiendo de conocimientos que ya existen, en este caso, si se habla de habilidades sociales se encuentra infinidad de información y fuentes de consulta, que contribuirá a la elaboración del marco teórico y desarrollo de la investigación.

2.1.4 Método analítico sintético

La combinación de estos métodos contribuye o llevan a un estudio más preciso, en el cual mi investigación está compuesta por dos variables, es necesario separar el todo (habilidades sociales y desempeño laboral), para después relacionar estas dos variables, para confirmar si existe el problema o no, posteriormente se realizará una síntesis

reuniendo todo lo investigado de ambas variables para que la investigación sea real y concreta.

2.2 Técnicas e instrumentos de investigación

Esta investigación se caracteriza, porque se la está realizando directamente en el lugar de los hechos, en este caso en la Unidad Educativa Luis Leoro Franco, en el personal administrativo, los cuales serán encuestados, de igual manera se aplicó una entrevista a la rectora del establecimiento para conseguir información relevante y real sobre el problema de investigación.

2.2.2 Encuesta

La encuesta que se aplicaron al personal administrativo, en este caso a los docentes tiene como objeto identificar el nivel de habilidades sociales y su aplicación en su entorno laboral, de igual manera se conocerá si la manera de relacionarse entre compañeros de trabajo es la adecuada y sus sentimientos y emociones.

2.2.3 Entrevista

La entrevista se la aplicara únicamente a la rectora de la institución, ya que ella es la persona adecuada para aportar más a fondo sobre todo lo que ocurre dentro de su personal, si existe un buen liderazgo, si sabe manejar a su equipo de trabajo y sobre todo su lado humano y reacción de apoyo frente a sus compañeros de trabajo.

2.2.4 Desarrollo de la investigación

2.2.5 Participantes

Quienes conforman la población de estudio es el personal administrativo de la Unidad Educativa Luis Leoro Franco.

INSTITUCIÓN	POBLACIÓN	TOTAL
Unidad Educativa Luis Leoro Franco	Rectora	1
	Vicerrectores	2
	Secretaria	1
	Consejo ejecutivo	3
	Inspector general y subinspector	2
	Inspectores	5
	Docentes	75
	TOTAL	89

Cuadro 2 Población de investigación
Nota: Fuente: Elaborado propia

2.3 Matriz de relación

Objetivos de diagnostico	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Fuentes
		-Bienestar emocional -Adaptación a otras áreas -Aprendizaje -Básicas -Avanzadas		

<p>Identificar la relación entre habilidades sociales y desempeño laboral.</p>	<p>Habilidades sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Expresivas -Alternativas a la agresión -Hacer frente al estrés -Organización -Refuerzo en situaciones sociales -Garantiza posición colectiva -Favorece la empatía -Reduce el estrés -Inteligencia emocional -Estilos de comunicación 	<p>Encuesta</p>	<p>Personal docente</p>
<p>Analizar el nivel de habilidades sociales del personal administrativo de la Unidad Educativa Luis Leoro Franco, y cómo influye en su desempeño laboral.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Experiencia -Trabajo en equipo -Eficiencia -Trabajo bajo presión -Iniciativa -Puntualidad - Responsabilidad -Saber escuchar -Ser positivos -Manejo del tiempo -Objetivos propio -Retos -liderazgo 	<p>Entrevista</p>	<p>Rectora de la institución</p>

Cuadro 3 Matriz de relación
Nota: Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3 Análisis de resultados

3.1.2 Análisis de resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo

Se aplicó la encuesta al personal docente de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco”, de las cuales se consiguió los siguientes resultados, detallados a continuación.

Pregunta 1 ¿Considera usted que su directora demuestra empatía e interés por el bienestar de su equipo de trabajo?

Tabla 1 *Demuestra empatía e interés por su equipo de trabajo*

Opciones de respuesta	f	%
Siempre	46	60%
Algunas veces	27	36%
Nunca	3	4%
TOTAL	76	100%

Nota: Elaborado por: Michelle Lovato, Fuente: Encuesta aplicada al personal docente de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” julio 2020

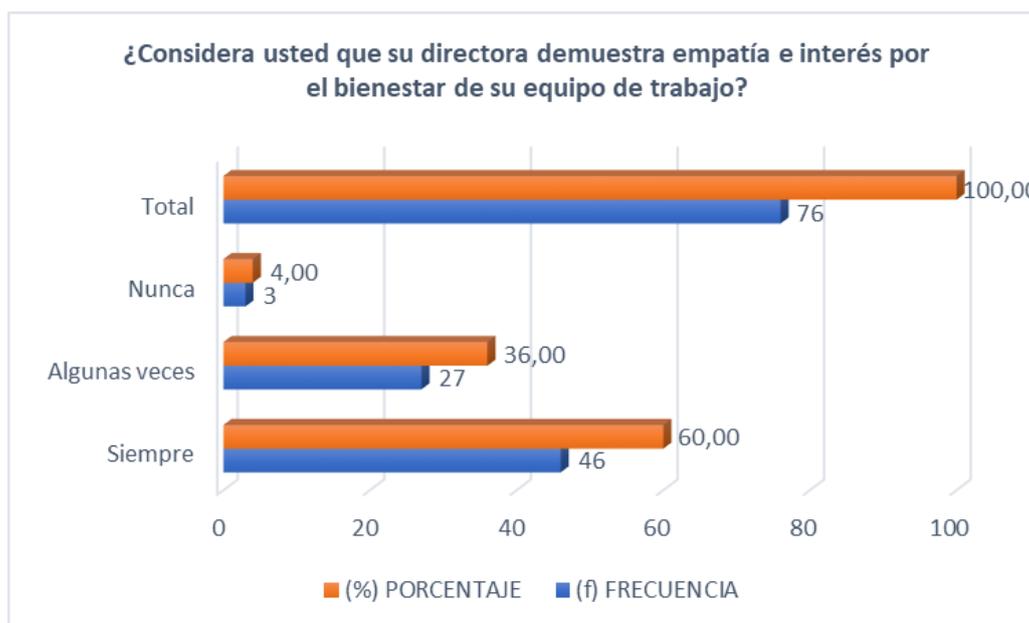


Ilustración 2 Estadísticas pregunta 1

Nota: Fuente: Elaboración propia

Análisis. - Los docentes encuestados de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” en su mayoría manifiestan que su directora demuestra empatía e interés por su equipo de trabajo; sin embargo, se identifica que existe algunas inconformidades por parte del equipo y rara vez un desinterés por parte de la misma. Y es en sí lo que menciona la autora, (Review, 2020, pág. 10), la cual manifiesta que todas las personas deben razonar y pensar antes de actuar para así tomar mejores decisiones para consigo y para los demás.

Pregunta 2 ¿Cómo reacciona usted frente a un conflicto o problema que se suscite en una reunión, debate, etc. ¿De trabajo?

Tabla 2 Reacción frente a un conflicto o problema que se suscite en el trabajo

Opciones de respuesta	f	%
Asertiva	53	70%
Pasiva	23	30%
Agresiva	0	0%
TOTAL	76	100%

Nota: Elaborado por: Michelle Lovato, Fuente: Encuesta aplicada al personal docente de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” julio 2020

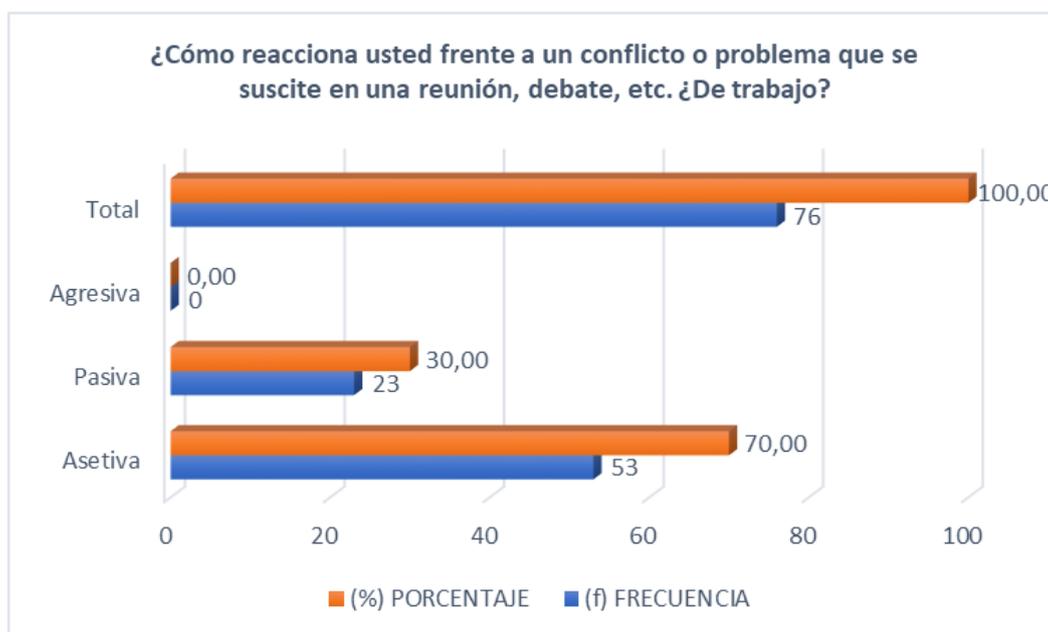


Ilustración 3 Estadísticas pregunta 2
Nota: Fuente: Elaboración propia

Análisis. - La mayoría de los docentes encuestados de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” mencionan que su reacción frente a un conflicto o problema que suscite en el trabajo es asertiva, por lo tanto, el desarrollo de habilidades sociales es bueno, pero a su

vez las habilidades sociales son limitadas, porque existe desconformidad entre los docentes al no ser aceptadas sus opiniones, por lo tanto, el dialogo e interés a las sugerencias de la misma es muy importante en la motivación laboral. Estas actitudes se destacan entre las palabras que menciona Dice, (Torres, Psicología y la mente, s.f., pág. 45) se entiende que las habilidades sociales sirven para comunicar los sentimientos, emociones de las personas.

Pregunta 3 ¿Considera usted que las habilidades sociales son importantes para relacionarse de mejor manera con sus compañeros de trabajo?

Tabla 3 Las habilidades sociales son importantes para relacionarse de mejor manera con sus compañeros de trabajo

Opciones de respuesta	F	%
Si	74	97%
No	2	3%
TOTAL	76	100%

Nota: Elaborado por: Michelle Lovato, Fuente: Encuesta aplicada al personal docente de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” julio 2020

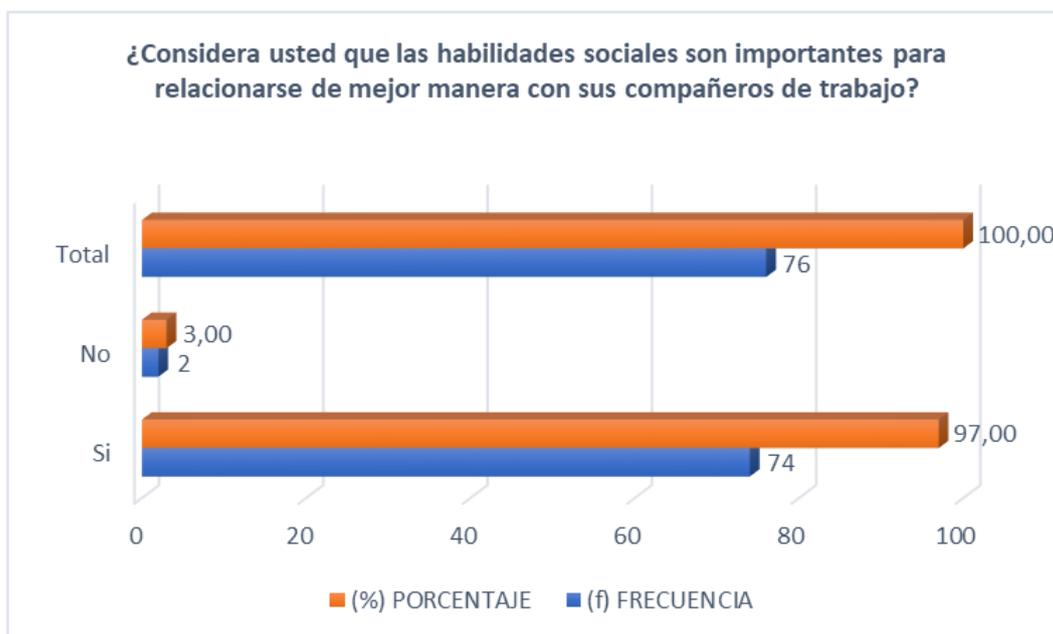


Ilustración 4 Estadísticas pregunta 3
 Nota: Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - Según los datos obtenidos la gran mayoría de los docentes encuestados de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” consideran que las habilidades sociales son importantes porque en su ambiente de trabajo la empatía y el respeto son necesarios para crear un espacio de sana convivencia; sin embargo, un bajo índice afirma que no son

importantes, puesto que una persona solo debe dedicarse a su trabajo. Se puede entender según el concepto de (Jimenes, Donoso, Camacho, Rivas, & Herrero, 2014, pág. 590) que la comunicación es el factor principal para desarrollar las actividades sociales, entonces de esta manera se resuelven de mejor manera los problemas suscitados dando paso a una mejor convivencia entre los integrantes de un grupo.

Pregunta 4 ¿Usted se siente cómodo al expresar sus opiniones a sus compañeros de trabajo?

Tabla 4 *Expresa sus opiniones a sus compañeros de trabajo*

Opciones de respuesta	f	%
Siempre	40	53%
Algunas veces	35	46%
Nunca	1	1%
TOTAL	76	100%

Nota: Elaborado por: Michelle Lovato, Fuente: Encuesta aplicada al personal docente de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” julio 2020

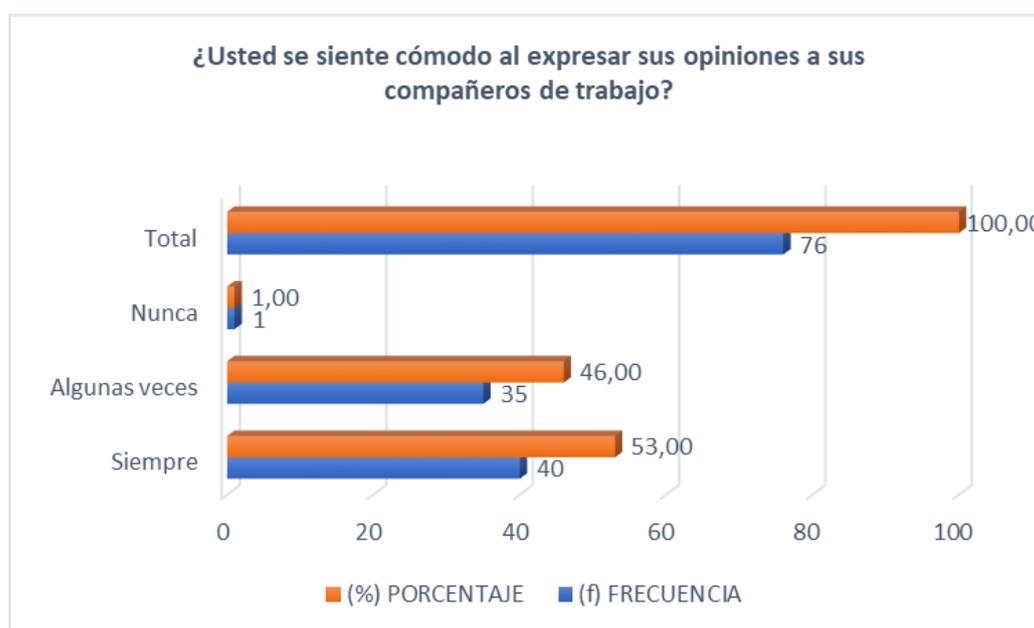


Ilustración 5 Estadísticas pregunta 4

Nota: Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - La mayoría de los docentes encuestados afirman que se sienten cómodos al expresar sus opiniones, pero hay un porcentaje mínimo que no está conforme, pues sus opiniones pueden ser incorrectas o mal comprendidas, por esa razón a través la comunicación es necesario fortalecer las relaciones interpersonales de manera eficaz. En este entorno las palabras de los autores (Agüero & Manuel, 2010, pág. 37) manifiestan que comunicarse da paso al favorecimiento de comprensión, si una persona deja sus

inquietudes a través de una conversación esta es comprendida y las respuestas a favor o en contra van a desarrollarse, sin embargo, esto no significa que el interlocutor deje de comunicar.

Pregunta 5 ¿Usted es capaz de aceptar sus errores?

Tabla 5 *Acepta sus errores*

Opciones de respuesta	f	%
Si	73	99%
No	1	1%
TOTAL	74	100%

Nota: Elaborado por: Michelle Lovato, Fuente: Encuesta aplicada al personal docente de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” julio 2020

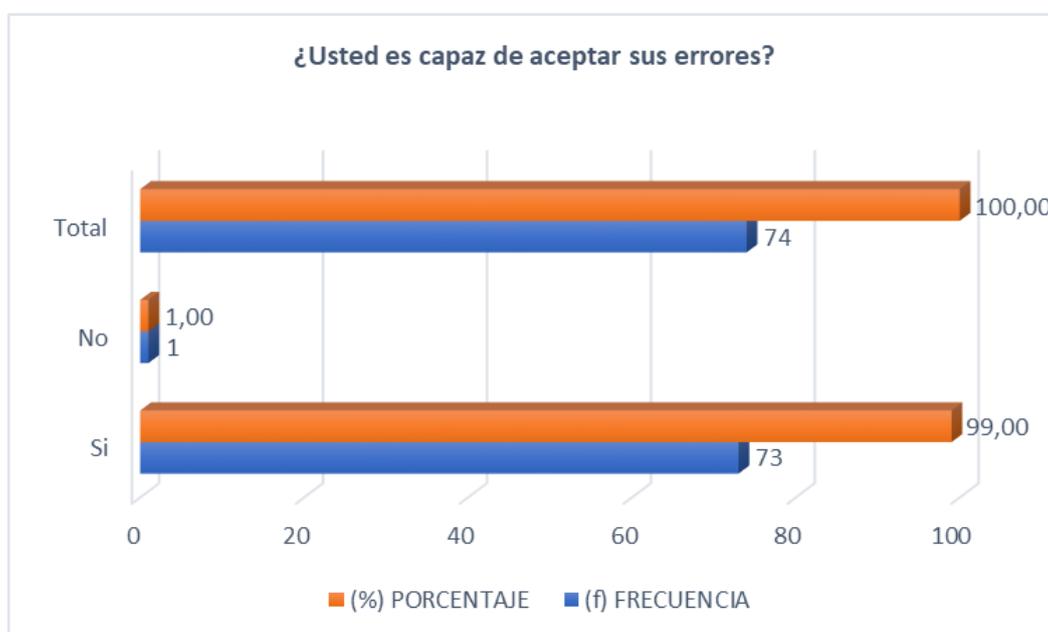


Ilustración 6 Estadísticas pregunta 5

Nota: Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - Un alto porcentaje de los docentes encuestados manifiestan que son capaces de aceptar sus errores porque no siempre están en lo correcto y pues escuchar alguna corrección por parte de otro compañero les ayuda a mejorar cada día. Sin embargo, una minoría encuestada menciona que ponen todo su empeño en hacer bien las cosas, pero al mismo tiempo no se siente del todo comprendido y le cuesta aceptar los errores. Lo que se relaciona con el comentario de (Nadal, 2019, pág. 23) el cual incentiva a que hay que dar confianza a los trabajadores y dejarles tomar sus propias decisiones y con esto también aceptar las equivocaciones.

Pregusta 6 ¿De qué manera usted percibe los cambios como una posibilidad de aprendizaje?

Tabla 6 Percibe los cambios como una posibilidad de aprendizaje

Opciones de respuesta	F	%
Positiva	75	99%
Negativa	1	1%
TOTAL	76	100%

Nota: Elaborado por: Michelle Lovato, Fuente: Encuesta aplicada al personal docente de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” julio 2020

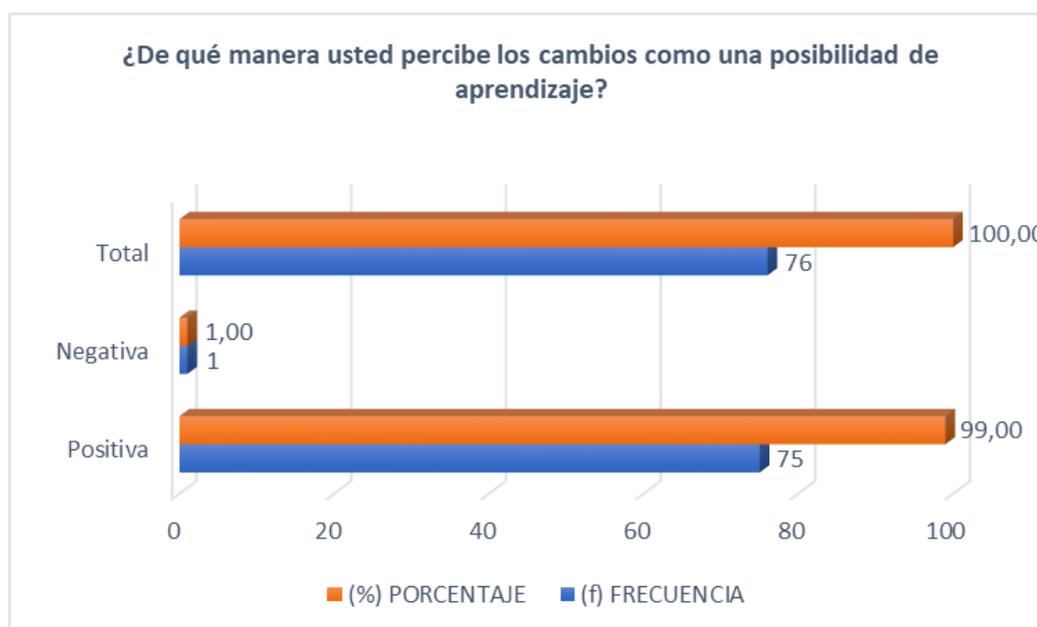


Ilustración 7 Estadísticas pregunta 6
Nota: Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - La mayoría de los docentes encuestados perciben los cambios como una posibilidad de aprendizaje puesto que su reacción frente a ello es positiva, lo que hace referencia a una buena estabilidad emocional y control de sus estados, por otro lado, se identifica que no siempre todo se ha manejado de la misma manera, los cambios no suelen ser siempre positivos, puesto que se identifica un cambio negativo. Respuesta que concuerda con (El trampolín, s.f., pág. 6), y asegura que las responsabilidades de cada trabajador son más llevadas a cabo si se entrega confianza para desarrollar actividades que conllevarán al éxito o fracaso como equipo, pero siempre dejando todo el compromiso para llegar al éxito.

Pregunta 7 ¿A usted le gusta trabajar en equipo con entusiasmo y compromiso?

Tabla 7 Le gusta trabajar en equipo con entusiasmo y compromiso

Opciones de respuesta	f	%
Siempre	57	75%
Algunas veces	19	25%
Nunca	0	0%
TOTAL	76	100%

Elaborado por: Michelle Lovato

Fuente: Encuesta aplicada al personal docente de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” julio 2020

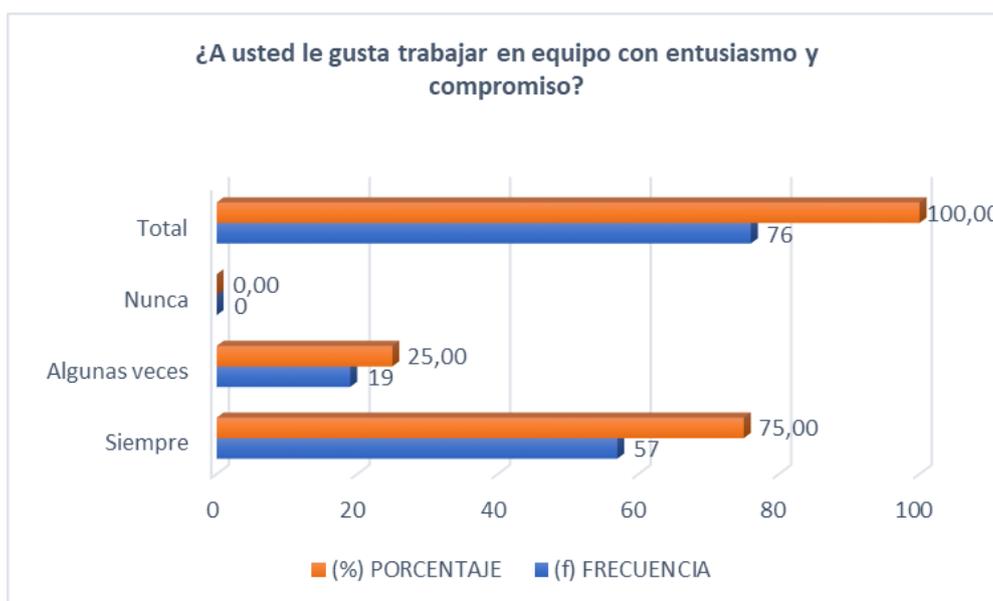


Ilustración 8 Estadísticas pregunta 7

Nota: Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - La gran mayoría de los docentes encuestados manifiestan que trabajar en equipo con entusiasmo y compromiso es prioridad para el cumplimiento de metas entre otras actividades a realizar, por otro lado, se identifica que existen algunas inconformidades dentro de un equipo de trabajo por lo que resulta incómodo el compromiso de cumplir con lo ya estipulado, por lo que esto genera malestar dentro del equipo de trabajo. Y es de la misma manera que lo mencionan (Torrelles, Coiduras, Isus, Carrera, & París, 2011, pág. 89), el cual asume que los trabajos en equipo requieren esfuerzo en conjunto y adaptación a las circunstancias.

Pregunta 8 ¿A usted le gusta compartir una conversación informal con sus compañeros acerca de temas que no tengan relación con el trabajo?

Tabla 8 *Le gusta compartir una conversación informal con sus compañeros*

Opciones de respuesta	f	%
Si	65	86%
No	11	14%
TOTAL	76	100%

Nota: Elaborado por: Michelle Lovato, Fuente: Encuesta aplicada al personal docente de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” julio 2020

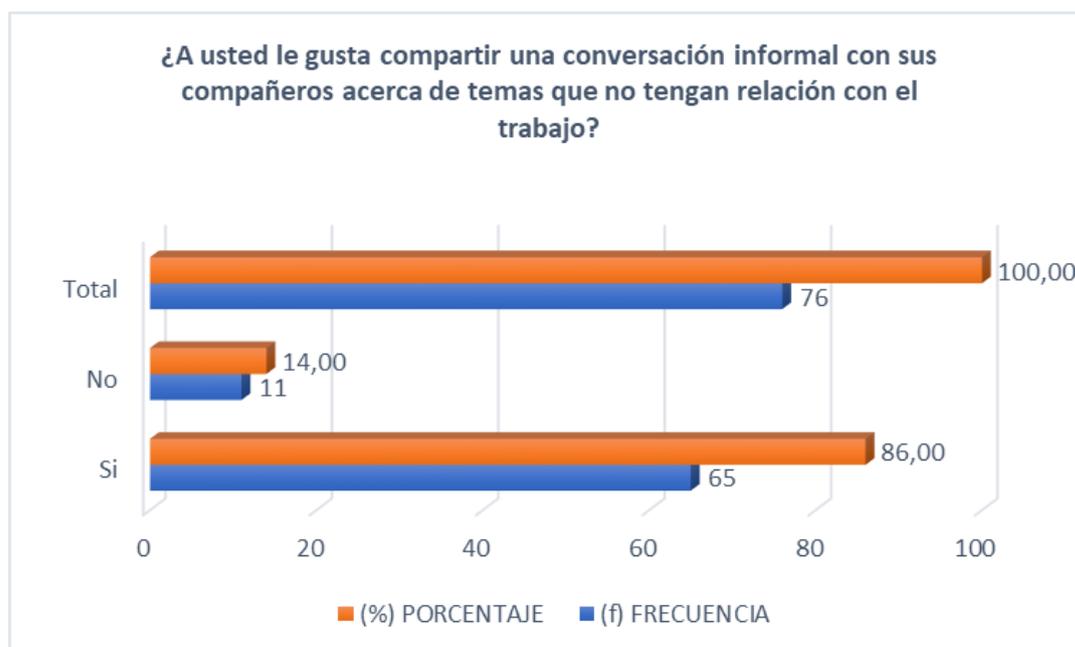


Ilustración 9 *Estadísticas pregunta 8*
 Nota: Fuente: *Elaboración Propia*

Análisis. - La mayoría de los docentes encuestados manifiesta que compartir una conversación informal con sus compañeros de trabajo les resulta bastante provechosa, pues conversar de otros temas fortalece la autoestima, genera un ambiente más relajado, respeto y humanidad. Pero algunos compañeros no lo comparten creen que conversar de otros temas genera otro tipo de relaciones que confunden el aspecto netamente laboral y se cierran estrictamente a su trabajo.

Pregunta 9 ¿Usted se considera una persona asertiva?

Tabla 9 Se considera una persona asertiva

Opciones de respuesta	f	%
Si	65	88%
No	9	12%
TOTAL	74	100%

Nota: Elaborado por: Michelle Lovato, Fuente: Encuesta aplicada al personal docente de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” julio 2020

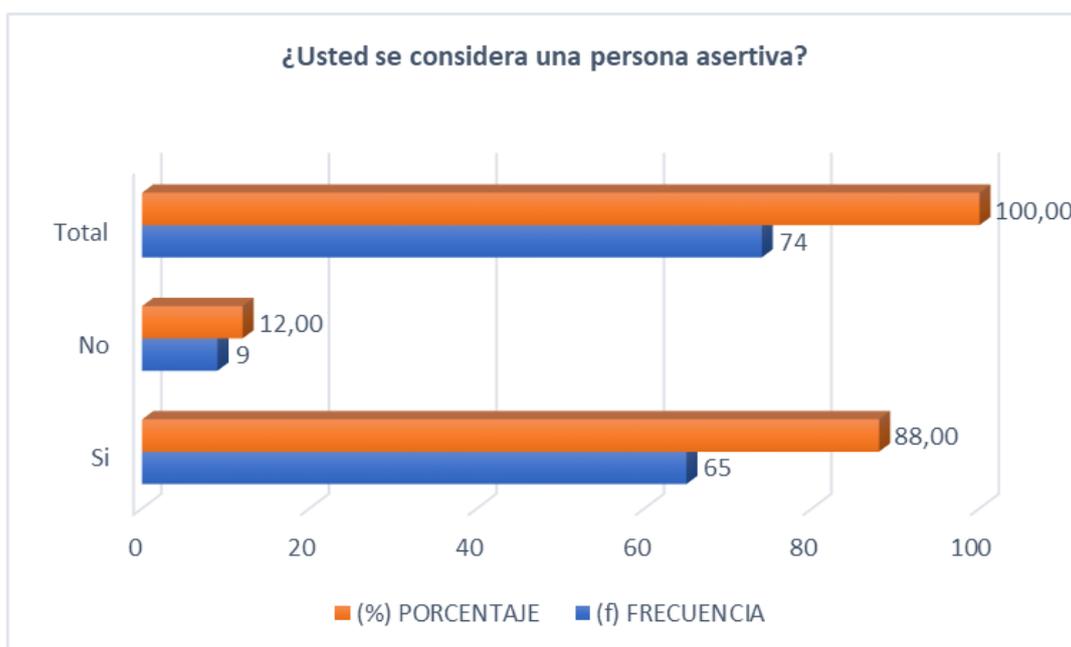


Ilustración 10 Estadísticas pregunta 9

Nota: Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - Más del 50% de los docentes encuestados se consideran una persona asertiva porque sienten respeto, empatía y no causan daño con sus opiniones a sus compañeros de trabajo, pero se evidencia el malestar del resto de docentes que se sienten aludidos por opiniones o comentarios mal acertados y en otros casos por decisiones erradas, por esa razón la asertividad le permite actuar a una persona según lo que piensa y siente sin lastimas a los demás, respetando los derechos e intereses propios sin ser manipulados. Lo que opinan (Agüero & Manuel, 2010, pág. 58) en este contexto es que las personas deben tener confianza en sí mismas y dejar que los comentarios negativos se conviertan en afectaciones personales, cada ser humano es diferente y debe ser aceptado por la sociedad y a su vez aceptar a los demás.

Pregunta 10 ¿Usted tiene dificultades para relacionarse con sus compañeros de trabajo?

Tabla 10 Tiene dificultades para relacionarse con sus compañeros de trabajo

Opciones de respuesta	f	%
Si	3	4%
No	73	96%
TOTAL	76	100%

Nota: Elaborado por: Michelle Lovato, Fuente: Encuesta aplicada al personal docente de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” julio 2020

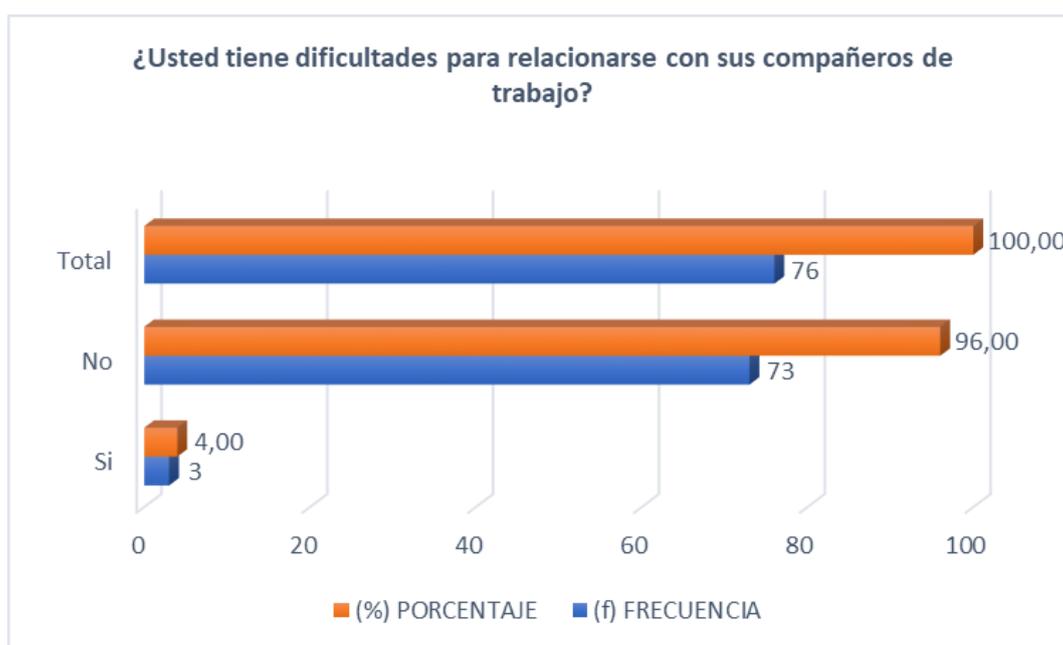


Ilustración 11 Estadísticas pregunta 10
Nota: Fuente: Elaboración Propia

Análisis. - La mayoría de los docentes encuestados afirman que no tienen dificultades para relacionarse con sus compañeros de trabajo, puesto que son accesibles al dialogo, siempre y cuando respeten las opiniones de los demás, sin embargo, algunos docentes no conocen bien a sus compañeros y evitan todo contacto creando un ambiente de desconfianza. Las relaciones interpersonales por lo general son respetuosas y cordiales, pero cuando existe la desconfianza se genera un ambiente negativo de chismes, difamación y gente emocionalmente dañina.

3.1.3 Análisis de resultados de la entrevista aplicada a la rectora de la institución

La presente entrevista está dirigida a la rectora de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” con el objetivo de recopilar información con respecto al desarrollo de habilidades sociales y el buen manejo de la misma en el desempeño laboral.

Pregunta 1 ¿Controla sus estados de ánimo creando un ambiente agradable, afectuoso para tratar?

Análisis: Según lo manifestado por la señora rectora de la institución siempre se relaciona con sus compañeros de trabajo de manera afectiva, pues deja de lado cualquier asunto personal y se presenta como una persona predispuesta a trabajar y dar lo mejor.

Pregunta 2 ¿Cuál cree que es la principal virtud que sus compañeros de trabajo ven en usted?

Análisis: De acuerdo con lo manifestado por la señora rectora de la institución, sus compañeros de trabajo no han notado algunas de las virtudes que en ellas destaca es el ser humanitaria, pues si bien lo menciona el llevar buenas relaciones humanas con su equipo de trabajo es primordial para crear un ambiente agradable y fructífero pensando en el bienestar de todos quienes conforman la Unidad educativa “Luis Leoro Franco”

Pregunta 3 ¿Cree usted que genera un impacto positivo dentro de sus áreas de trabajo?

Análisis: Según lo manifestado por la señora rectora es fundamental que exista la colaboración y el trabajo en equipo por parte de quienes conforman la Unidad Educativa, por ese motivo recalca que la labor que se ha ido desempeñando siempre es en beneficio de la institución.

Pregunta 4 ¿Cree usted necesario la implementación de una guía de desarrollo de habilidades sociales para mejorar el desempeño laboral?

Análisis: Según lo manifestado por la señora rectora la implementación de una guía de desarrollo de habilidades sociales sería de vital importancia, ya que el fortalecimiento de la misma contribuirá al mejoramiento de las relaciones laborales y sociales de todo el personal de la institución.

Pregunta 5 ¿De qué manera incentiva a su equipo de trabajo a lograr o cumplir objetivos?

Análisis: De acuerdo con lo manifestado por la señora rectora si se reconoce el esfuerzo de cada uno de los docentes al lograr algún objetivo o merito ya sea personal o laboral, dando a conocer al público en general, los avances de la institución.

Pregunta 6 ¿Con que frecuencia es receptor para escuchar las necesidades laborales y personales de su equipo de trabajo?

Análisis: La señora rectora afirma que en todo momento está dispuesta a dialogar con su personal a cargo, pues como lo menciona su función es escuchar y brindar apoyo a sus compañeros en todo lo que sea necesario, sin embargo, no siempre está al tanto de todo lo que sucede, pero su labor es imprescindible para el progreso de la institución.

Pregunta 7 ¿Es capaz de aceptar críticas de terceras personas, sin que afecte sus relaciones interpersonales?

Análisis: La señora rectora manifiesta que, si está de acuerdo en aceptar críticas siempre y cuando sean positivas, puesto que de ello depende el bienestar de la institución.

Análisis general

De acuerdo con las encuestas realizadas a los docentes, se identificó que existen varios aspectos que de una u otra forma está afectando a la estabilidad emocional, personales y labórale muchos de los docentes, puesto que un limitado número no se sientes conformes con las mimas autoridades y con sus compañeros, por ello el desarrollo de habilidades sociales es fundamental para el fortalecimiento de lazo afectuosos y de respeto entre compañeros.

En la entrevista realizada se identificó que por parte de la autoridad existe la buena voluntad, la cooperación y el trabajo en equipo, pero no siempre hay la predisponían de todos para trabaja. Por otra parte, se debe mejorar en la comunicación e interpretación de cada uno de ellos, puesto que por ese motivo existen inconformidades que generan un malestar general.

CAPÍTULO IV PROPUESTA

4 Título de la propuesta

“Guía para el desarrollo de habilidades sociales y fortalecimiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Educativa Luis Leoro Franco.”

4.1 Justificación

Para un buen desempeño laboral es primordial que el trabajador se sienta bien tanto emocional y físicamente, por esa razón es importante relacionarse, integrarse y comunicarse de manera afectiva con los demás.

De acuerdo con la información recopilada sobre habilidades sociales y desempeño laboral, se comprende que las dos se relacionan, puesto que el trabajador puede tener capacidades limitadas, sin embargo, desempeña sus funciones favorablemente, mientras que otros trabajadores demuestran capacidades extraordinarias, pero son incapaces de relacionarse y comunicarse.

Por otro lado, en las técnicas de investigación (encuesta y entrevista) aplicadas al personal docente y autoridad competente, se constató que existe buenas relaciones entre los miembros, sin embargo, por la mala información y comentarios se crea un ambiente de enemistad entre una minoría, los cuales no se sienten conformes con sus compañeros, por ello se evidencia un malestar general, en cuestión del trabajo en equipo, comportamiento, respeto y responsabilidad.

La propuesta es realizar una guía sobre desarrollo de habilidades sociales para mejorar el desempeño laboral; puesto que, será de gran utilidad y en beneficio de la institución. Además, el aporte de esta fortalecerá las buenas relaciones, trabajo en equipo, motivación del personal.

4.2 Objetivos

4.2.2 General

Diseñar una guía de desarrollo habilidades sociales para mejorar el desempeño laboral de la Unidad Educativa Luis Leoro Franco.

4.2.3 Específicos

- Describir las destrezas que se requieren para el desarrollo de habilidades sociales.
- Demostrar la importancia del buen manejo de habilidades sociales, para facilitar la adaptación en los diversos entornos.
- Presentar la propuesta a la Unidad Educativa Luis Leoro Franco, una guía para el desarrollo de habilidades sociales.

4.3 Ubicación sectorial y física

La Unidad Educativa “Luis Leoro Franco”, se encuentra ubicada en la zona urbana de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, parroquia San Francisco, en la calle Juan Francisco Bonilla 12-29 y Antonio Cordero.



Ilustración 12 Matriz Unidad Educativa “Luis Leoro Franco

Fuente: Elaboración propia

”

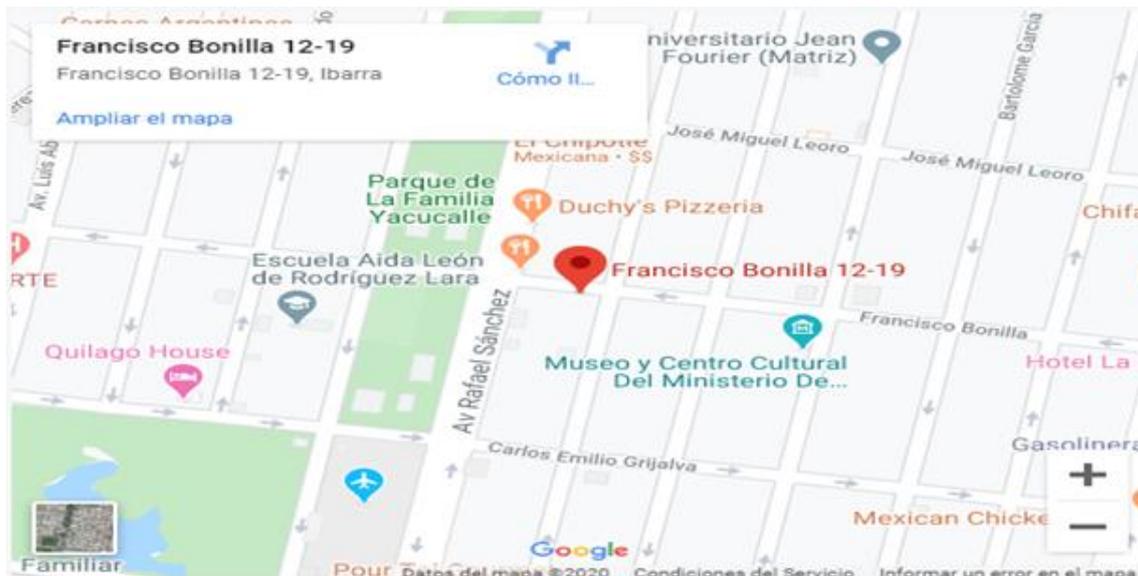


Ilustración 13 Croquis dirección de la Unidad Educativa "Luis Leoro Franco"
Fuente: (Maps, 2020)

4.4 Desarrollo de la propuesta

La aplicación de esta propuesta beneficiara el progreso de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco” en el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades sociales. Además, contribuirá a la eficiencia de las relaciones interpersonales entre los miembros de la Institución. Por lo cual es oportuno considerar que esta guía como una herramienta esencial para dar respuesta a las necesidades de la Institución Educativa.



**GUÍA PARA EL DESARROLLO DE
HABILIDADES SOCIALES
PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD
EDUCATIVA LUIS LEORO FRANCO**

**Autor(a): Michelle Alexandra
Lovato Cabascango**

ÍNDICE

Introducción	64
UNIDAD 1	65
1. Habilidades sociales	65
1.1. Tipos de Habilidades Sociales	66
1.2. Habilidades interpersonales:	67
1.3. La inteligencia emocional	67
1.4. Tipos de inteligencia emocional.....	68
1.5. Controlar emociones	68
1.6. Cómo llegar a ser una persona inteligentemente emocional:.....	69
UNIDAD 2.....	70
2. El desempeño laboral	70
2.1. Trabajo en equipo.....	70
2.2. La motivación para el desempeño laboral.....	71
2.3. Proactividad para la productividad en el desempeño laboral.....	71
2.4. El liderazgo	72
2.5. Confianza en el liderazgo.....	73
2.6. La comunicación	73
2.7. La comunicación eficaz.....	74
2.8. Estilos de comunicación.....	74
2.9. Estilo Pasivo.....	75
2.10. Estilo Agresivo:.....	76
2.11. Estilo Asertivo.....	77
UNIDAD 3.....	78
3. Dinámicas de Habilidades Sociales para mejorar el Desempeño Laboral	78
3.1. “Romper el hielo”	79
3.2. ¿Cuál es tu estilo?.....	80
3.3. “El túnel de los aplausos”	81
3.4. “Banda Musical”	82
3.5. “El equipo ideal”	83
3.6. “El Mural de la alegría”	84

Introducción

La presente guía es creada con el objetivo de fortalecer las habilidades sociales del personal administrativo de la Unidad Educativa” Luis Leoro Franco” para el mejoramiento del desempeño laboral y las relaciones interpersonales de cada uno de los miembros. Además, ayudara a entender mejor que son las habilidades sociales, como manejarlas y potenciarlas.

Estas destrezas están vinculadas a la forma de ser de cada uno y el cómo nos juzgamos a nosotros mismos, esto hace referencia a la autoestima, pues como nos sentimos se ve reflejado en el comportamiento que expresamos a los demás. Porque si bien merecemos ser respetados, dificultosamente podremos exigir que nos respeten.

Las destrezas que se detallaran en la guía de desarrollo de habilidades sociales son debidamente elaboradas para el personal administrativo y docentes de la Institución, quienes de acuerdo con su necesidad las pondrán en práctica y a su vez, hacer de esta guía una orientación a posibles soluciones o quebrantos que se susciten en el desempeño laboral. El éxito profesional depende de las habilidades sociales y las capacidades para vencerse a sí mismo y ser más productivos en el trabajo.

¿Cómo usar esta guía?

La guía de desarrollo de habilidades está compuesta de diez secciones relacionadas al tema principal que han sido analizados en el proyecto de investigación para mejorar el desempeño laboral en habilidades sociales.

Considere que estos temas son claves para conocer y desarrollar las habilidades sociales y son los siguientes:

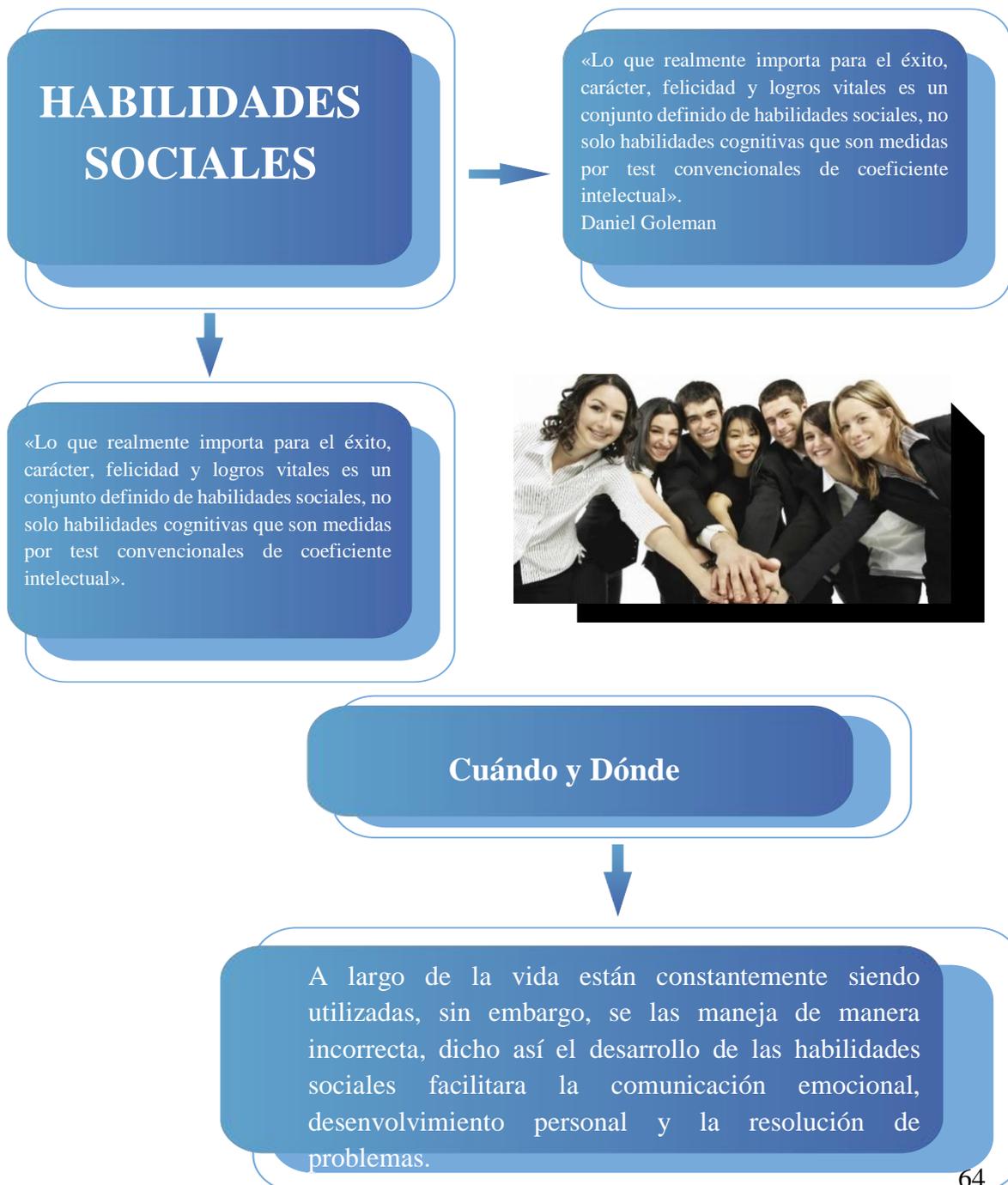
- La comunicación
- Estilos de comunicación ante conflictos
- Habilidades interpersonales
- Empatía
- Inteligencia emocional
- Autoestima
- Confianza
- Motivación
- Actitud Positiva
- Asertividad

Los conceptos propuestos en la presente guía están basados en investigaciones y fuentes que se consultó previamente desde fuentes oficiales, autores expertos en habilidades sociales y desempeño laboral, los conceptos escritos son adaptaciones propias desde los conocimientos adquiridos en el proceso de indagación.

UNIDAD 1

Habilidades Sociales

Las habilidades sociales son destrezas en las cuales interviene el comportamiento que una persona tiene en diversas situaciones ya sean personales, laborales y familiares, en sus conductas y expresiones ante una sociedad. Las habilidades sociales permiten expresar las emociones, sentimientos, necesidades y opiniones de una persona, pues es el eje principal para interactuar e integrarse de manera adecuada frente a los demás. Fuente (Sánchez P. G., 2018)



1.1 Tipos de Habilidades Sociales

Los tipos de habilidades sociales se dividen en dos, las básicas y las complejas y son de gran utilidad integrarlas al grupo de trabajo ya que de esto depende que las relaciones interpersonales sean manejadas correctamente. Fuente, (Rovira, s.f.)

Habilidades sociales básicas:

Son acciones que se aprenden en el diario vivir como aprender a saludar, a despedirse, entablar una conversación, decir gracias, en sí estos comportamientos son normas de cortesía que todos los individuos aprenden desde que son niños, dependiendo del entorno en el que crezcan. Fuente, (Rovira, s.f.)

Habilidades sociales complejas:

Existen varias de estas habilidades y se receptan especialmente cuando el individuo trabaja más en su personalidad y se propone en educarse continuamente para adaptarse a este modo de vida; entre ellas tenemos. Fuente, (Rovira, s.f.)

- La empatía que se trata de comprender a otra persona.
- La escucha, es más que saber oír, significa poner más atención a una
- El asertividad que significa ser sinceros de decir o expresar algo a alguien.
- La expresión de sentimientos y emociones sin complicaciones.
- La capacidad para disculparse que se torna un tanto difícil.
- La capacidad para negociar una decisión que sea óptima para los
- La inteligencia emocional.

Se debe mencionar que estas habilidades complejas no todas las personas manejan, es por eso que suceden los conflictos para solucionar problemas que en realidad a veces son insignificantes, es entonces en donde el estrés y dificultades se presentan y aún más en los grupos de trabajo en donde los integrantes no se conocen y las personalidades son muy diferentes, en estos casos lo mejor es aprender a comprenderse y aplicar el respeto, adaptando actividades para todos fomentando la inclusión. Fuente, (Rovira, s.f.)

Es necesario conocer que en el trabajo el estrés puede apoderarse de los integrantes y esto no se debe únicamente a la carga laboral, sino que tiene que ver mucho con la falta de habilidades sociales en el grupo, esto dificulta que el trabajador ejecute correctamente las actividades que le corresponde, no por falta de capacidad, se trata de que la persona no se siente a gusto talvez por el ambiente en el que tiene que trabajar, el mal trato laboral sí existe y se debe actuar a tiempo en reconocer y educar sobre las habilidades sociales para que esta situación no se de en tu empresa o lugar de trabajo. Fuente, (Raffino, 2019)

1.2 Habilidades interpersonales:

Las habilidades interpersonales, es la capacidad que tiene una persona para socializar con otra en diferentes circunstancias y situaciones. Principalmente es fundamental que exista una buena comunicación, puesto que se trabaja en equipo para lograr con éxito todas las actividades. Fomentar buenas relaciones interpersonales es conseguir el respeto mutuo y apoyo ante situaciones de conflicto. Fuente, (Raffino, 2019)

Cuando existe una relación interpersonal saludable se produce lo siguiente:



*Ilustración 15 Habilidades Interpersonales
Fuente: elaboración propia*

Las habilidades son un conjunto de hábitos para garantizar una correcta interacción y alcanzar los objetivos de la comunicación, para ello se necesita de estas habilidades fundamentales, Fuente, (Blanco, 2019)

1.3 La inteligencia emocional

La inteligencia emocional es un tema muy importante que forma parte de las habilidades sociales, si bien es cierto las habilidades sociales es comprender, respetar, escuchar, ser racional ante situaciones complejas, sin embargo la inteligencia emocional es lo que conlleva ese conjunto de habilidades que tiene una persona o en otro caso no tiene.

La inteligencia emocional sirve para que las personas controlen sus emociones, por ejemplo a una persona inteligentemente emocional le despiden del trabajo, esta persona busca oportunidades, se esfuerza más para sobresalir o a su vez busca otras opciones para llenar esos vacíos que deja el quedarse sin empleo; en cambio una persona que no tiene esta habilidad puede incluso pensar en el suicidio que ya es una decisión extrema, pero que si sucede.

Entonces el saber manejar emociones es tan importante como saber matemáticas, y no solo por las buenas decisiones que se toma en la vida para bien, sino porque esto también ayuda a relacionarse mejor con la sociedad, comprender mejor a los seres humanos, con esta habilidad adquirida la persona ante los demás es un ser excelente, una buena persona y juega un buen papel en las relaciones familiares y de trabajo.

Ilustración 16 *Inteligencia Emocional*

Fuente: (Hueta & Rodríguez, 2014)

Elaboración propia

1.4 Tipos de inteligencia emocional

La inteligencia emocional comprende dos situaciones que se debe diferenciar:



La inteligencia interpersonal

que se trata de tener empatía con los demás para ayudar a este individuo en problemas.



La inteligencia intrapersonal

trata del manejo de emociones propias para tomar decisiones en momentos difíciles o complicados.

Ilustración 17 *Tipos de inteligencia emocional*

Fuente: (Hueta & Rodríguez, 2014)

Elaboración propia

Las dos ayudan al ser humano a entenderse con la sociedad que lo rodea, si unas de las dos fallan, algo falla también en la interacción con los demás, por ello es importante trabajar en el logro de la inteligencia emocional. El éxito laboral está directamente relacionado con esta habilidad, pues no solo se debe ser competente con uno mismo sino con todos los demás siendo empáticos, considerando a los demás de manera positiva y hacerlos sentir bien.

1.5 Controlar emociones

Controlar las emociones es identificar los sentimientos, como reaccionas ante tus emociones, puesto que estas intervienen de manera positiva y negativa en el desarrollo de tu trabajo

En las instituciones controlar las emociones es un reto, pues lidiar con diferentes emociones e impulsos, genera un ambiente de tensión y estrés laboral, actitudes negativas frente a un equipo de trabajo y hasta en situaciones personales que cada persona posee. Fuente, (Hueta & Rodríguez, 2014)

1.6 Cómo llegar a ser una persona inteligentemente emocional:

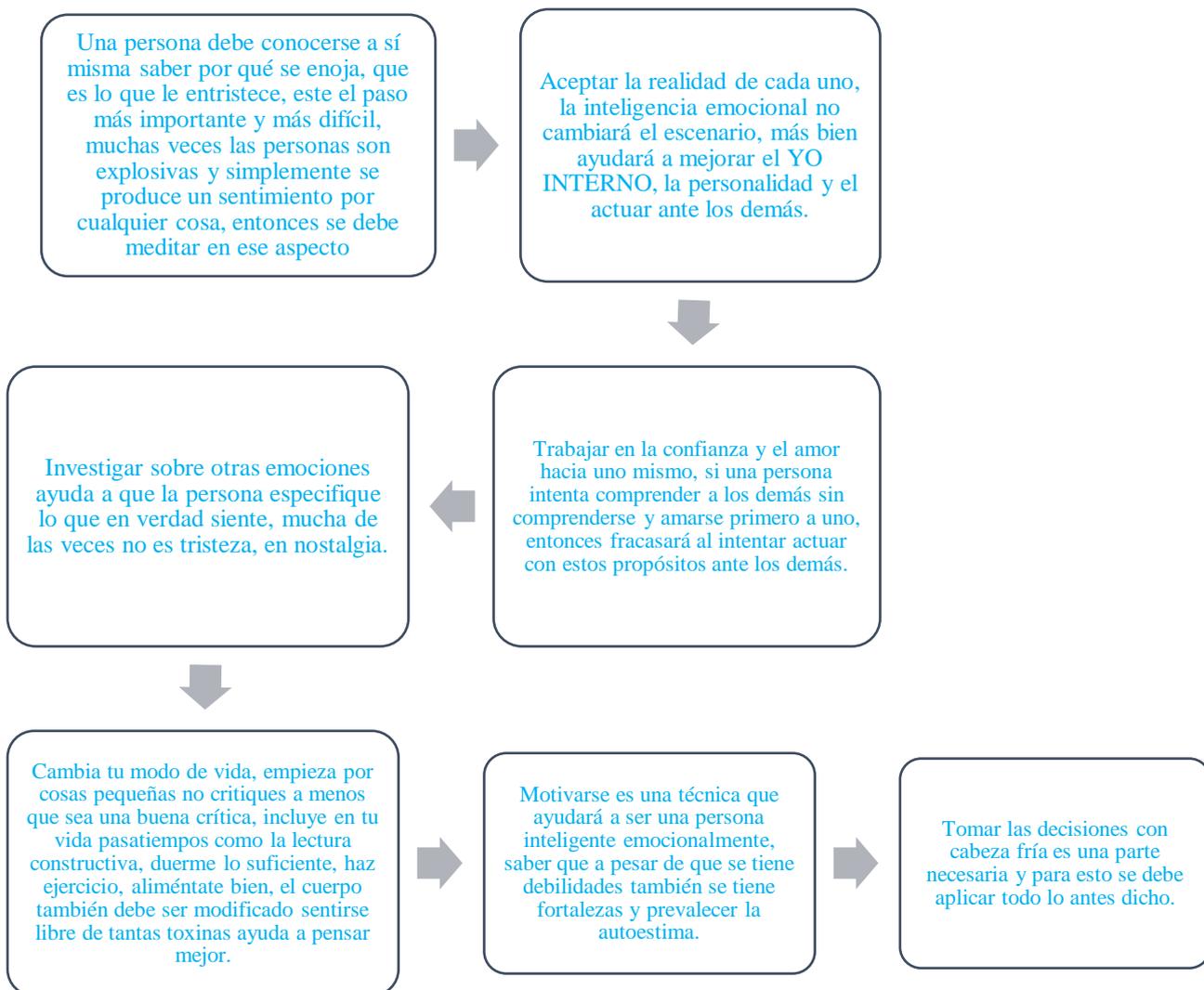


Ilustración 18 *Personas con Inteligencia Emocional*

Fuente: (Raffino, 2019)

Elaboración propia

Con estos consejos se podrá empezar a manejar las emociones y lograr incluir en la vida la inteligencia emocional, de esta manera tanto interna como externamente las relaciones interpersonales serán más productivas y el ser humano visualizará un cambio ante la sociedad, la familia y el trabajo que es en donde más influye este aspecto ya que entre estos personajes se encuentran aquellos que no saben nada uno del otro y se da l

1.7 Cómo llegar a ser una persona inteligentemente emocional:

oportunidad de aplicar las recomendaciones para llevar una relación más sana y comprensiva.

2 El desempeño laboral

El desempeño laboral tiene que ver con la gestión que un individuo aplica en la institución, si esta es buena se considera buen desempeño, de lo contrario significa que algo está fallando en esta persona que no le permite actuar como debiera, como por ejemplo el mal clima laboral, la falta de material o insumos para ejecutar las acciones o las relaciones interpersonales están fallando. Para medir este desempeño se han involucrado varios aspectos individuales del cada individuo como el esfuerzo de cada trabajador, las capacidades para solucionar problemas, las buenas relaciones interpersonales.



Es necesario que en la empresa se incluyan programas para medir o evaluar el desempeño laboral, ya que esto permite visualizar los resultados obtenidos en determinado tiempo, saber quién funciona y quién no, no es malo, esto por el contrario ayudará a dar una solución pronta a lo que afecta el buen desempeño laboral de tal o cual individuo.



El buen desempeño laboral provoca que se cumplan los objetivos de la institución como tal y esta sea productiva de tal modo que los beneficiados sean todos los participantes, por el contrario, si en el grupo de trabajo existe un mal desempeño, en las tareas laborales diarias se presencia baja calidad en los resultados perjudicando en general a todo el grupo.

Ilustración 19 *Desempeño laboral*

Fuente: (Vaca, 2018)

Elaboración propia

Para que exista en la institución un buen desempeño laboral se debe principalmente motivar e incentivar a los trabajadores, esto no se lo realiza solo con las remuneraciones económicas, sino con charlas, con dinámicas; hacer sentir al empleado parte de la empresa da grandes resultados y eso se lo logra a través de actividades integradoras en donde también participen jefes. Empoderar a un trabajador no es tarea difícil basta con que un líder sepa a dónde quiera llegar para establecer metas, esto junto al manejo de habilidades sociales dará a la empresa un gran éxito. Fuente, (Vaca, 2018)

2.1 Trabajo en equipo

Un equipo de trabajo está conformado por varias personas, quienes trabajan juntos y persiguen un mismo objetivo en común. Cada uno de sus miembros combina sus conocimientos, habilidades para sobrellevar el compromiso, confianza, motivación organización, entre otros para solucionar problemas. Fuente, (Vaca, 2018)



Ilustración 20 Trabajo en equipo
 Fuente: (Vaca, 2018)
 Elaboración propia

2.2 La motivación para el desempeño laboral

Para conseguir el éxito es crucial que los trabajadores tengan confianza entre compañeros y equipos de trabajo, de hecho, cada miembro debe conocerse bien para ayudar a cada integrante a confiar en las capacidades de los demás. Para aumentar la confianza en los empleados se debe considerar a los directivos para tomar la iniciativa y para ello es necesario:

- Las autoridades deben ser las primeras en brindar confianza a sus compañeros de trabajo.
- Es primordial que exista la honestidad entre los miembros para que la confianza fluya y se cumpla con los compromisos.
- Animar a los empleados adaptarse a distintas situaciones y escenarios, esto puede generar impactos positivos, fuerza laboral y metas anheladas.
- Tratar a cada miembro de manera equitativa, exponiendo lo que se espera de cada uno.
- Brindar apoyo y voz a los participantes en la toma de decisiones e incentivar a formar parte del cambio.
- Demostrar compromiso personal y coherencia dentro y fuera de la institución.
- Tomar las medidas necesarias para resolver problemas y solucionarlos de la mejor manera. Fuente, (Rivera & Polonia, 2014)

La motivación es el impulso que tiene una persona para realizar determinados objetivos y luchar por conseguirlos, es decir es un estado interno que dirige la conducta de una persona. Mantener a una persona motiva no es fácil, por ello se debe conocer bien las necesidades de cada miembro de la organización para facilitar cualquier tipo de incentivo para los trabajadores.

2.3 Proactividad para la productividad en el desempeño laboral

La productividad hace referencia a la eficiencia de una persona, es decir, como se evalúa el desempeño laboral, la productividad de una organización depende de una serie de objetivos para un buen clima laboral, lo cual implica la elaboración de varias acciones y el uso de factores como tiempo y los recursos.



Ilustración 21 Desempeño Laboral
Fuente: Elaboración propia

Una persona productiva significa que es proactiva y por ello se destaca en el entorno laboral, pues siempre está al tanto de todo, es preventivo, si ocurre algún inconveniente lo comunica a sus superiores para buscar alguna solución y tomar acciones asertivas. Además, trabaja con entusiasmo, compromiso y empatía con sus compañeros no busca sobresalir ante los demás, más bien busca una comunicación frontal y profesional. Fuente, (Amazonía, 2018)



Ilustración 22 Productividad en el trabajo
Fuente: Elaboración propia

2.4 El liderazgo

Para que el liderazgo funcione se debe trabajar conjuntamente, un líder no es aquel que ordena y toma las decisiones según su punto de vista, un buen líder se da a conocer por

ejercer las habilidades sociales, respetar, escuchar, solucionar problemas, ser empático, el líder es aquel que guía a su grupo a trabajar bien, enseña y motiva a sus integrantes.

En la institución no es coincidencia que a una persona le otorguen el liderazgo, sino más bien esto es imprescindible este será quién responda por las acciones de los demás, ayuda en la comunicación y delega las funciones. Fuente, (Guillén, 2012)



Ilustración 23 El Liderazgo
Elaboración propia

Ser líder es una responsabilidad muy grande y no cualquier persona puede serlo, por ello la empresa se dedicará a buscar en todos los integrantes una persona que refleje las siguientes cualidades, fuente, (Guillén, 2012)

- Es motivador y positivo.
- Enseña sin pedir nada a cambio.
- Sabe delegar funciones y obligaciones.
- Sabe reconocer los errores y premiar los logros.
- Es responsable, honrado y tiene activas las habilidades sociales.
- Toma decisiones pensando en el beneficio de todos.
- Promueve el desarrollo personal y profesional.
- Respeta la manera de ser y de pensar de todos.

2.5 Confianza en el liderazgo

Dentro de una organización, la confianza es esencial y fomenta el trabajo colaborativo, el compromiso y la satisfacción general de sus miembros, por eso las autoridades lo que esperan de sus empleados se esfuercen al 100%, colaboren y aumenten su productividad. Al tener confianza los unos con los otros generan buenos resultado, además incentiva a relacionarse mejor entre sí, sobre todo hacer escuchados, comprendidos y valorados.

La clave para aumentar la confianza recae principalmente en cuanto usted confía en sí mismo y la capacidad que tiene para confiar en los de más, por eso para mantener una buena comunicación con los compañeros y en un equipo de trabajo se debe tomar en cuenta las 3C de la confianza. Fuente, (Guillén, 2012)



Ilustración 24 Las 3C de la confianza
Fuente: Elaboración propia

2.6 La comunicación

La comunicación es una herramienta diaria, pues siempre estamos comunicando algo a una persona. En el ambiente de trabajo una persona interactúa con sus compañeros, superiores, clientes, entre otros. Además, se recibe y se da información que sirve para entendernos y así generar relaciones interpersonales que ayudan a fortalecer la convivencia en la sociedad. Fuente, (Willman)

Cada uno de sus miembros elige la mejor herramienta para comunicarse de manera eficaz en su trabajo, sin embargo, estos medios empleados no suelen ser los correctos para transmitir una información, pero para las organizaciones es necesario establecer un sistema realmente eficaz para reforzar la productividad y competitividad del equipo de trabajo. Fuente, (Willman)

Factores que intervienen en la comunicación dentro de una institución:



Ilustración 25 Factores que intervienen en la comunicación
Fuente: Elaboración propia

En la institución es imprescindible que la comunicación sea eficiente, esto quiere decir que aparte de aplicarla correctamente y encontrar el objetivo de ella, se debe encontrar la manera correcta de fomentarla, cada persona tiene una personalidad diferente por ende lo que sirve para uno no servirá para alguien más.

2.7 La comunicación eficaz

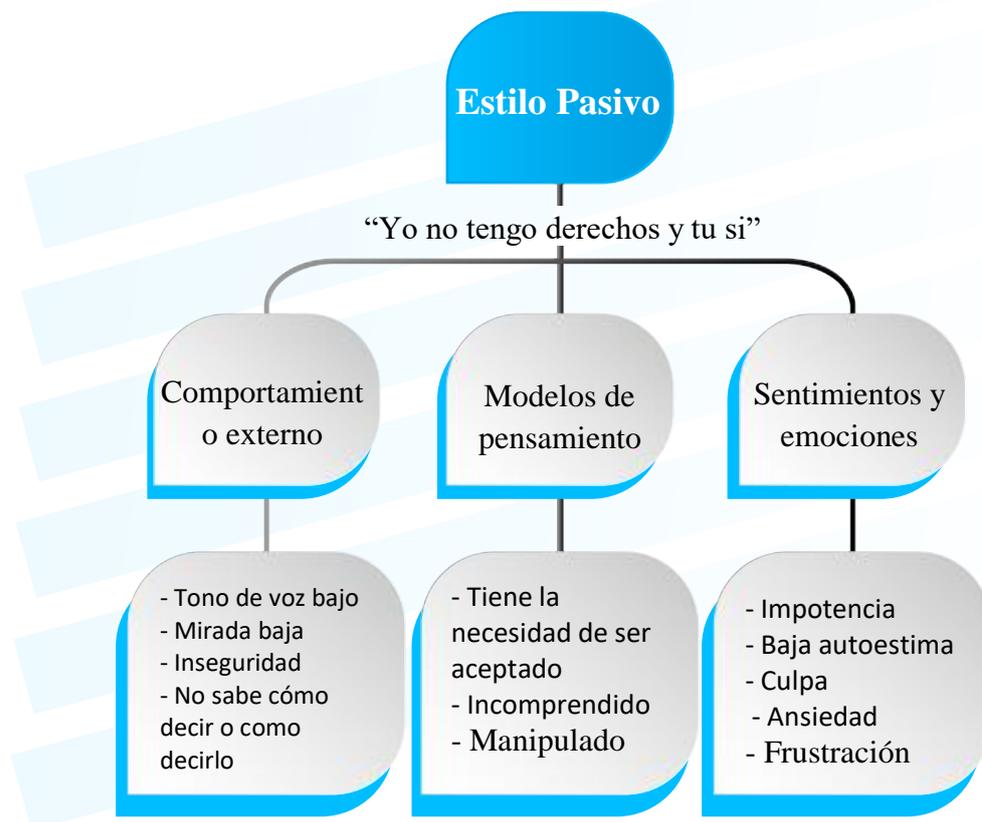
La comunicación eficaz es emplear un entendimiento con quien estamos hablando, se trata de escuchar y de comprender lo que los demás quieren decir, para llegar a lograr una comunicación eficaz se deben aplicar lo siguiente, Fuente, (Jiménez, 1998)

- El contacto visual (mirar a los ojos) hace que una persona sienta confianza y seguridad.
- La gesticulación es otra forma de transmitir lo que se piensa.
- Ser directo es otra forma de mantener una comunicación clara y concisa sin tantos rollos.
- Saber escuchar implica comprender al interlocutor.
- Ser capaz de admitir alguna duda que no se haya comprendido indica.
- Elegir el tipo de estilo de comunicación que te de mejor resultado funciona siempre y cuando se la utilice como herramienta.
- Moderar el todo de voz, no gritar e impedir los malos entendidos.
- Hacer uso de las palabras claves: gracias, disculpe, permiso, entre otras.

2.8 Estilos de comunicación

La comunicación además de entablarse de una forma correcta, también contiene técnicas y depende del tipo de personalidad de cada persona para saber cuál se debe aplicar en el momento y persona idónea, existen tres tipos de comportamiento; pasivo, agresivo y asertivo, en los siguientes mapas mentales se explica cada uno de estos. Fuente, (Dongil & Cano, 2014)

2.9 Estilo Pasivo

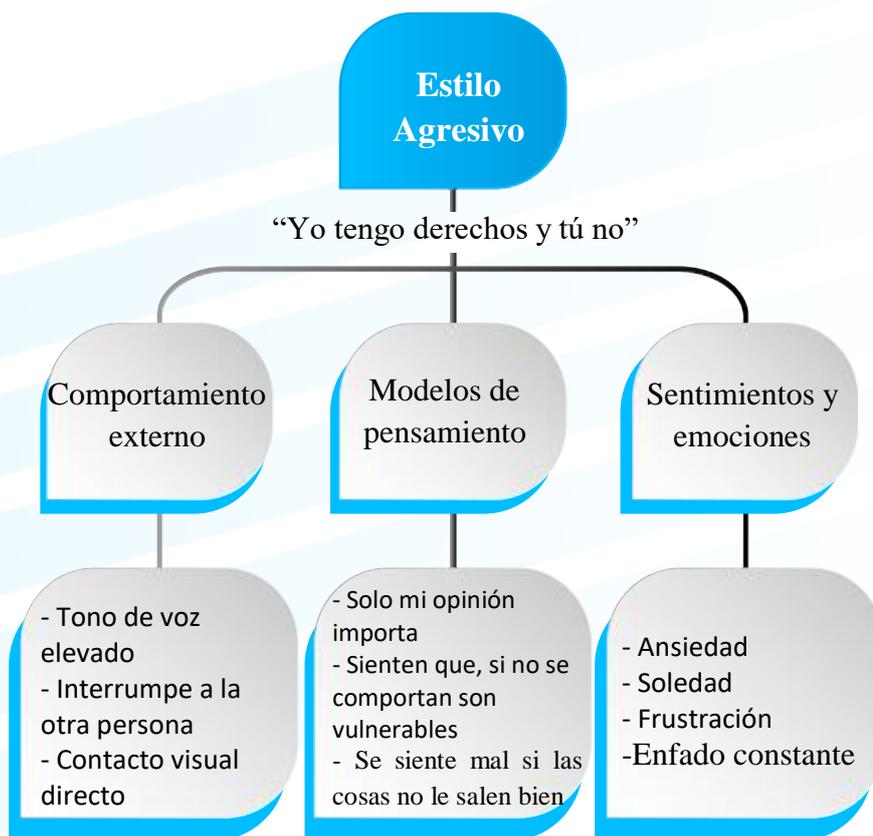


Cuadro 4 Estilo de comunicación pasivo
Fuente: Elaboración propia

En estos casos se describen los dos tipos de comportamiento frente a un conflicto, puesto que cada uno de ellos tiene su similitud, son totalmente diferente, pues el comportamiento pasivo muestra a una persona insegura, impotente, frustrada, pues permite que siempre se aprovechen de él.

2.10 Estilo Agresivo:

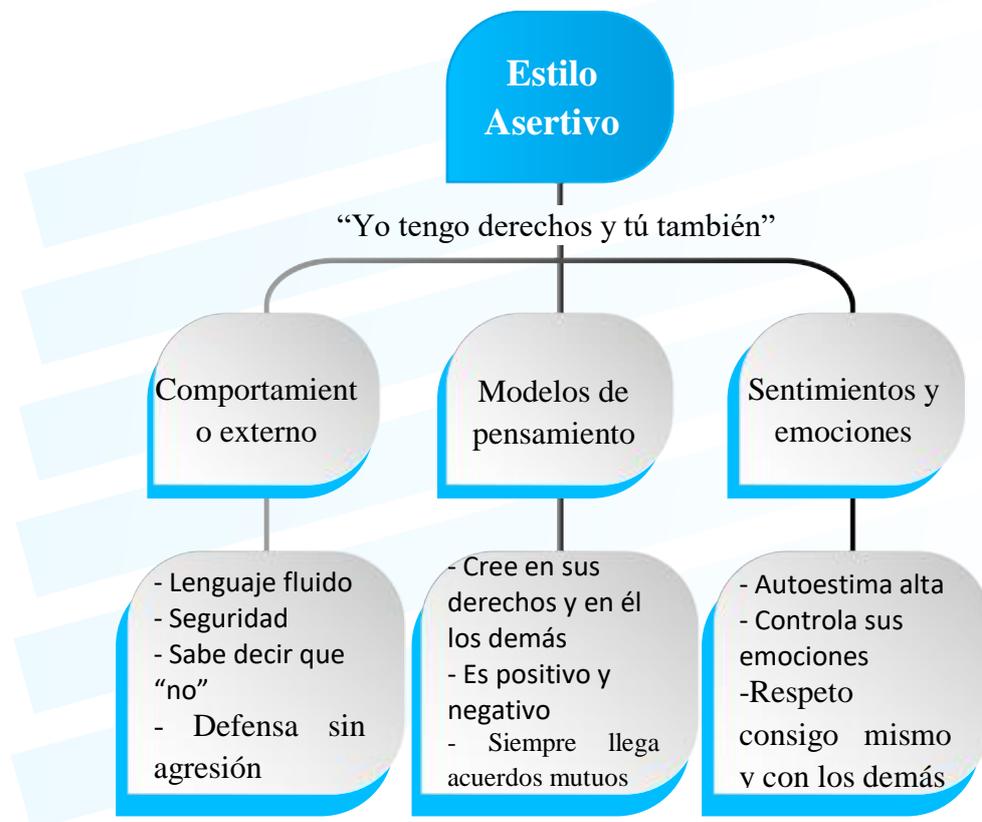
Por otro lado, está el estilo agresivo que, si bien la palabra agresivo no quiere decir que genere violencia, sino más bien hace referencia a sus actitudes en este caso la forma de reaccionar frente a un conflicto, pone a consideración dos puntos de vista, pero la perspectiva del otro no la toma en cuenta, por lo tanto, el uso de este estilo solo funcionaría como una herramienta a corto plazo en el instante, mas no a largo plazo porque puede ocasionar conflictos más grandes por creer que solo dicha persona tiene la razón al actuar u opinar. Fuente, (Dongil & Cano, 2014)



Cuadro 5 Estilos de Comunicación – Agresivo
Fuente: Elaboración propia

2.11 Estilo Asertivo

En cambio, en el estilo asertivo es lo contrario, puesto que aquí tanto las opiniones del uno como el otro son valideras lo que da como resultado un debate y posibles consensos, además desarrolla una empatía con los integrantes del grupo y valora todas las personalidades. Fuente, (Dongil & Cano, 2014)



Cuadro 6 Estilos de comunicación – Asertivo
Fuente: Elaboración propia

3 Dinámicas de Habilidades Sociales para mejorar el Desempeño Laboral.

Se entiende ahora que las habilidades sociales y el desempeño laboral van de la mano, entonces para ayudar a la institución en este caso a la Unidad Educativa Luis Leoro Franco a entablar una buena comunicación, aplicar las habilidades sociales para mejorar el desempeño laboral en la comunidad educativa se ha expuesto una dinámica que será útil en la práctica diaria entre docentes y demás personas que se integren a este grupo de trabajo. La unidad consta de varias dinámicas que expondrán los gustos y preferencias de cada personaje y permitirá que se conozca un poco más de los participantes, permitiendo que los miembros del grupo se sientan aceptados, valorados y se empoderen de la institución, a su vez las dinámicas lograrán que el clima, las relaciones interpersonales y el desempeño laboral se optimicen. Las dinámicas que se han escogido han sido adaptadas y modificadas de acuerdo a la situación real de las personas que integran la Unidad Educativa Luis Leoro Franco, por lo tanto, las actividades son creaciones propias.



DINÁMICA N.1



3.1 “Romper el hielo”

Objetivos:

- Crear vínculos que ayuden a estrechar relaciones y que se vean unos a los otros como personas con diferentes estilos de vida
- Confirmar que tanto se conocen, que comunican y que tácticas usan para alcanzar objetivos.

Recursos:

Lugar amplio

Duración:

1hora

Tamaño de grupo:

4-5 personas 5 equipos

Pasos:

Esta dinámica consiste en explicarles a los participantes que tienen que formar grupos, tan rápido como puedan, en función de las instrucciones que les vas a dar. Una vez que estén agrupados, puedes ir un poco más allá y preguntarle a cada grupo algo específico de la característica que comparten. Por ejemplo, si les has pedido que se organicen basándose en su género musical preferido, que cada uno elija su canción favorita.

Evaluación:

Esta dinámica permite a los participantes formar equipos de trabajo de acuerdo a sus características, cualidades y capacidades en común. Por lo que es favorable para la comunicación, pues cada uno expresa lo que siente.

Fuente: (Bedoya, s.f.)

Adaptación: Michelle Lovato

Ilustración 26 Trabajo en equipo
Integrantes U.E. Luis Leoro Franco



DINÁMICA N.2

3.2 ¿Cuál es tu estilo?



Objetivos:

- Identificar los diferentes estilos de comunicación pasivo, agresivo y asertivo
- Fomentar una buena comunicación de tipo asertivo, basada en el respeto y consideración hacia uno mismo y los demás.

Recursos:

Hoja de papel y esfero

Duración:

2 hora

Tamaño de grupo:

De 4-5 personas 10 equipos

Pasos:



*Ilustración 27 trabajo en equipo
Integrantes de la U.E Luis Leoro Franco*

La dinámica consiste en invitar a los miembros del grupo a que escriban en una hoja 5 características que definen a uno de los estilos, tanto verbales como no verbales, y que después paseen y conversen por la sala siguiendo esas pautas.

Tras unos minutos, el coordinador les pide que mantengan su posición y explica los elementos que representan ese estilo en cuestión, intercambiando opiniones con los participantes sobre las consecuencias negativas que puede causar y las técnicas para evitarlas.

Una vez concluido un estilo, el grupo repite el mismo ejercicio con los otros y, finalmente, elaboran una lista con las prácticas vinculadas a una comunicación asertiva que vuelven a representar en la sala, debatiendo sobre sus impresiones.

Evaluación:

Esta dinámica permite hacer una reflexión sobre los estilos de comunicación y cuál es el estilo más eficaz para comunicarse, puesto que una persona que sabe expresar sus necesidades, opiniones o sentimientos respeta a los demás y refuerza su autoestima y sus relaciones con los demás.

Fuente: (Cemaco, 2020)

Adaptación: Michelle Lovato



3.3 “El túnel de los aplausos”

Objetivos:

- Potenciar la autoestima de los empleados
- Fortalecer los vínculos entre los miembros de la institución

Recursos:

Lugar amplio

Duración:

1 hora

Tamaño de grupo:

10-20 personas

Pasos:



*Ilustración 28 Trabajar en el Autoestima
Integrantes de la U.E Luis Leoro Franco*

En primer lugar, se elige, al azar, un participante. Después se pide al resto que se mantengan formados en dos filas paralelas, de tal forma que los miembros de una fila miren a los de la otra y viceversa. Se situarán a la distancia suficiente como para que el participante voluntario pueda pasar por esa especie de túnel que se habrá creado.

Posteriormente, el participante elegido procederá a atravesar el túnel mientras sus compañeros le aplauden y le dicen, de uno en uno, una cualidad positiva que él o ella posee. Aprovechando esta dinámica, podemos darles la posibilidad de que abracen al compañero que atraviesa el túnel o le den un beso en la mejilla. Cualquier muestra de cariño es bien recibida en la dinámica.

Evaluación:

En esta dinámica se puede observar, como es la relación de cada uno de los trabajadores, cuanto se conocen, la confianza y la consideración que se puede llegar a tener, pues el brindar una señal de apoyo y ánimo hace referencia al compañerismo y solidaridad.

Fuente: (Vimeo, 2016)

Adaptación: Michelle Lovato



3.4 “Banda Musical”

Objetivos:

- Describir cómo se sienten los trabajadores en los diferentes espacios laborales.
- Descubrir que situaciones despiertan emociones negativas que afectan la productividad y el ambiente laboral.

Recursos:

Hojas de papel, esferos y un reproductor de música

Duración:

1 hora

Tamaño de grupo:

10-20 personas

Pasos:

Antes de empezar con la actividad, es necesario que se hayan seleccionado diferentes piezas de música, cada una tendrá estilos que evoquen diferentes emociones (alegría, estrés, aburrimiento, diversión, enfado...). Los empleados y el jefe escucharán las piezas musicales, anotando, cada uno y para sí mismo, qué situaciones laborales les evocan.

Después de oír los temas, el coordinador irá poniendo, de nuevo, cada pieza musical, pero esta vez dejado un rato entre canción y canción para que todos hablen sobre qué situación laboral les evoca, qué es lo que les hace sentir así y cómo creen que podrían mejorarla, en caso de que despierte emociones negativas.

Posteriormente de oír los temas y de exponer uno a uno la situación en el trabajo que les recuerda, se pide al grupo que compongan por parejas la banda musical ideal y describan la diferencia entre cómo ‘suena’ y cómo ‘debería sonar’ su espacio de trabajo.

Evaluación:

Esta dinámica pone a consideración los diferentes ambientes laborales y como se siente cada uno de sus colaboradores, pues un ambiente saludable es ideal para trabajar con satisfacción y compromiso para lograr objetivos.

Fuente: (López J. L., 2020)

Adaptación: Michelle Lovato



*Ilustración 29 Expresar Emociones
Integrantes de la U.E Luis Leoro Franco*



3.5 “El equipo ideal”

Objetivos:

- Reducir el estrés y fomentar el trabajo en equipo
- Descubrir las actitudes y habilidades que no conocían de sí mismos.

Recursos:

Papel de colores

Duración:

1 hora

Tamaño de grupo:

20 personas

Pasos:

Para esta dinámica primero se le obsequiara al participante dos hojas de diferente color con las siguientes instrucciones: En uno de ellos, debe escribir cómo sería el compañero perfecto. En el otro, plasma sus fortalezas como trabajador en equipo.

Ahora supón que en el primer caso las hojas son rojas y en el otro verde, pues debes juntarlas por colores y leerlas en voz alta. La idea es que los participantes vean lo que buscan en los demás y sean capaces de identificar si ellos mismos lo son. Además, se descubren fortalezas que potenciar y debilidades que corregir para hacer el grupo más fuerte.

Evaluación:

Esta dinámica ayuda a que sus empelados conozcan a sus compañeros y cuales serían ideales para conformar un equipo de trabajo que sea comprometido y capaz de cumplir objetivos en común.

Fuente: (DinámicasGrupales, s.f.)

Adaptación: Michelle Lovato



Ilustración 30 Trabajo en equipo
Integrantes de la U.E Luis Leoro Franco



3.6 “El Mural de la alegría”

Objetivos:

- Observar los mensajes de otras personas y el impacto que genera en nuestros sentimientos
- Descubrir la fortaleza de la autoestima

Recursos:

Un muro y pizarra grande

Duración:

Unos minutos

Tamaño de grupo:

30 personas

Pasos:

Esta dinámica consiste principalmente en colocar la pizarra en un lugar vistoso, donde todos la puedan ver, después el coordinador les comunicara a los trabajadores que cada día antes de ingresar a sus labores, coloquen una frase o mensaje positivo que les haga sentirse bien y felices. Luego de que todos los trabajadores hayan colocado sus frases podrán observar cómo se sienten sus compañeros y lo que puede generar en cada uno.

Evaluación:

Lo que se desea lograr con esta dinámica es que los trabajadores estén motivados, se tornan a tener una actitud en el entorno laboral favorable que permite tener un entorno armonioso dando paso al desarrollo eficiente y eficaz de los trabajos a desarrollar en el día a día.

Fuente: (Jenniffer, s.f.)

Adaptación: Michelle Lovato



Ilustración 31 Mural de la Alegría
Integrantes de la U.E Luis Leoro Franco

CONCLUSIONES

- Las habilidades sociales son conductas y normas esenciales para relacionarse e interactuar con los demás de manera más efectiva y satisfactoria. Por lo tanto, la práctica es importante para que el trabajador adquiera destrezas propias.
- El manejo de Habilidades sociales en el personal administrativo de la institución educativa es escaso, pues aún les falta lograr controlar su comportamiento y estilos de comunicación en algunos aspectos, pero se espera que sigan mejorando poco a poco, teniendo en cuenta su día a día.
- Las habilidades sociales se relacionan directamente con el desempeño laboral, puesto que se van equilibrando a través del tiempo mediante las experiencias aprendidas que nos ayudan a actuar y a relacionarnos con los demás de manera eficaz y orientada al cumplimiento de nuestras metas.
- El acompañamiento que debe existir por parte de la autoridad hacia sus compañeros de trabajo debe ser abierto y confiable, en el que sobre salga la empatía y asertividad para desenvolverse mejor y expresar de forma adecuada las opiniones personales, defendiendo su derecho y los derechos de los demás, aunque otros tengan un punto diferente de vista.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda hacer uso de la herramienta proporcionada para que su desarrollo sea autónomo y tenga la capacidad de resolver sus problemas y necesidades en cualquier situación.
- Para la resolución de problemas se debe hacer un análisis y reflexión de la situación para fomentar el conocimiento y aceptación de los errores para así buscar soluciones y contribuir a la mejora de cada uno de los miembros de la institución educativa.
- Es importante fortalecer el autocontrol, el equilibrio emocional, la motivación, entusiasmo y mejorar la empatía porque se pretende que el personal obtenga un ambiente de trabajo armonioso, saludable, en sí un bienestar psicológico.
- Contar con un buen repertorio de habilidades sociales es fundamental para lograr adaptarse de manera agradable y ser capaz de generar buenos vínculos con otros compañeros de trabajo.

GLOSARIO

Habilidades Sociales: destrezas que la persona tiene para interactuar con la sociedad.

Bienestar emocional: estado de las personas en el cual sienten felicidad y tranquilidad.

Empatía: ponerse en el lugar de otra persona y pensar en los sentimientos de los demás.

Estrés: estado de ánimo aturdido de la persona

Inteligencia emocional: saber controlar el pensamiento y las emociones para tomar decisiones certeras.

Sociabilidad: característica de la persona para relacionarse con otros individuos

Comunicación: intercambio de ideas entre dos o más personas

Comunicación interna: comunicación dentro de un grupo de personas o empresa

Comunicación activa: cuando la comunicación emerge de todas las personas dentro de un grupo.

Comunicación intrapersonal: tener una conversación con el YO interno

Comunicación interpersonal: tener una conversación con los demás

Ambiente laboral: espacio de trabajo en donde se refleja la personalidad de todos los integrantes de la empresa.

Desempeño laboral: reaccionar a las actividades propias del trabajo.

Eficiencia: hacer las cosas bien con recursos escasos

Eficacia: hacer las cosas bien en el tiempo adecuado

Liderazgo: accionar sobre un grupo de personas que persiguen un mismo objetivo

Positvismo: saber manejar emociones y transformar las debilidades en fortalezas

Agresión: atacar a otra persona de manera física o psicológica

Compañerismo: ayudar a las personas que están dentro de un mismo grupo de personas

REFERENCIAS

Agencias de comunicacion.org. (s.f.). Obtenido de La comunicacion interna: <https://www.agenciasdecomunicacion.org/estrategias/la-comunicacion-interna-operacional-organizativa-subjetiva-y-con-objetivos.html>

Agüero, Z., & Manuel, P. (2010). La comunicacion interpersonal. Holguin. Recuperado el 4 de agosto de 2020, de http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

Amazonía, T. (2018). Team Amazonía Factory. Obtenido de <https://amazonia-teamfactory.com/blog/como-mejorar-las-habilidades-sociales-en-el-trabajo/>

Amazonia_Team. (5 de Diciembre de 2017). Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de Amazonia_Team: <https://amazonia-teamfactory.com/blog/eficacia-laboral-como-ser-mas-eficiente-en-el-trabajo/>

Amazoniam_Team. (21 de Agosto de 2018). Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de Amazoniam_Team: <https://amazonia-teamfactory.com/blog/como-mejorar-las-habilidades-sociales-en-el-trabajo/>

Asociacion mentes abierta. (s.f.). Obtenido de Trastornos del estado de animo.

Bedoya, M. (s.f.). Scribd. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/60487244/Dinamicas-de-grupo-para-romper-el-hielo>

Blanco, E. (2019). Persum. Obtenido de <https://psicologosoviedo.com/especialidades/ansiedad/habilidades-sociales/>

Blog de Recursos Humanos. (25 de Mayo de 2016). Obtenido de 10 Formas de ser productivo en el trabajo: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/10-formas-proactivo-trabajo/#:~:text=La%20proactividad%20es%20un%20concepto,audaces%20para%20generar%20mejoras%2C%20haciendo>

- Calderon, C. (s.f.). Infojobs. Obtenido de 5 beneficios de la empatía en el trabajo: onsejos para desarrollar la empatía en el trabajo
- Castro, S. (24 de Julio de 2020). Intituto Europeo de Psicología Positiva. Obtenido de Autoestima:Que es y 10 tecnicas para mejorarla: <https://www.iepp.es/que-es-autoestima-tecnicas-para-mejorarla/>
- Cemaco. (2020). Proprofst. Obtenido de proprofs.com/quiz-school/story.php?Title=descubre-tu-estilo-con-este-sencillo-test
- Clemente, S. (24 de Marzo de 2018). La Mente es Maravillosa. Obtenido de Asertividad en el trabajo: 5 claves: <https://lamenteesmaravillosa.com/asertividad-en-el-trabajo-5-claves/>
- Comunicacion asertiva. (s.f.). Obtenido de ¿Que es la comunicacion asertiva?: <https://sites.google.com/site/comunicacionasertivaunet/home>
- Control Group. (5 de 10 de 2017). Control Group. Obtenido de <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
- Corbin, J. A. (s.f.). Psicología y mente. Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de Psicología y mente: <https://psicologiaymente.com/social/habilidades-sociales-exito-vida>
- Cristancho Dueñas, F. (16 de Mayo de 2016). Acsendo.blog. Obtenido de Acsendo.blog: <https://blog.acsendo.com/7-caracteristicas-colaborador-alto-desempeno/>
- Digital, R. H. (08 de Noviembre de 2017). Periodico online de recursos humanos. Obtenido de La confianza en los equipos de trabajo: http://www.rrhhdigital.com/secciones/coaching/127322/La-confianza-en-los-equipos-de-trabajo?Target=_self#:~:text=%E2%80%9cla%20confianza%20es%20la%20base,dedicaci%C3%b3n%20y%20los%20resultados%20mejoran.
- Dinámicasgrupales. (s.f.). Técnicas de grupo. Obtenido de <https://dinamicasgrupales.com.ar/dinamicas/debate-y-discusion/dinamica-equipo-ideal/>

- Dongil, E., & Cano, A. (2014). *Habilidades Sociales*. 15. Obtenido de http://www.bemocion.mscbs.gob.es/comoencontrarmememjor/guiasautoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf?Fbclid=iwar2ndkwydglyqdm3v4_o1ndz5q-ikufbpgkyti5bapldbbifyxs5zazxvs0
- Dueñas, F. C. (10 de Noviembre de 2016). *Acendo.blog*. Obtenido de 4 Estrategias para mejorar la comunicacion en la empresa: <https://blog.acendo.com/4-estrategias-mejorar-la-comunicacion-empresa/#>
- Ecuador, M. D. (2012). *Marco Legal Educativo*. Quito. Obtenido de <https://classroom.google.com/u/1/c/MTQ0Njg1NDM5OTUw/a/mjy3ndywmti2ntq0/details>
- El blog Ceupe. (s.f.). Obtenido de Qué es un equipo de trabajo: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-un-equipo-de-trabajo.html>
- El Blog Ceupe. (s.f.). Recuperado el 5 de Agosto de 2020, de ¿Que es la comunicacion interna?: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-comunicacion-interna.html>
- El proceso de la comunicación. (2017). Obtenido de *La comunicación en el ámbito laboral*: http://www.cca.org.mx/lideres/cursos/redaccion/comunicacion/cont_amblab.htm
- El trampolín. (s.f.). Recuperado el 8 de Agosto de 2020, de *Habilidades sociales en el trabajo generan productividad*: <https://eltrampolin.es/habilidades-sociales-en-el-trabajo>
- Escuela Europea Excelencia. (s.f.). Obtenido de Qué es el liderazgo. Aspectos mças relevantes: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/08/que-es-el-liderazgo-aspectos-relevantes/>
- Galpin, T. (2013). *Evaluación Desempeño Laboral*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/utnorte/62832?Fs_q=desempe%C3%b1o__laboral&prev=fs
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/utnorte/62707?Fs_q=desempe%C3%b1o__laboral&prev=fs

- Goicoechea, B. (s.f.). Foleile. Obtenido de 2- La motivación laboral: <https://sites.google.com/site/foleieplus/2-la-motivacion-lboral>
- González, M. (2018). La Rioja: Tutor Formación. Recuperado el 30 de 11 de 2018, de https://books.google.com.ec/books?Id=f1fndwaaqbaj&pg=PA16&dq=desempe%C3%B1o+laboral+comportamiento+OR+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahukewjkknav_3eahwdr1kkhsjkacgq6aeimtac#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20laboral%20comportamiento%20OR%20laboral&f=false
- Guerrero, M. (Martes de Octubre de 2014). Excelencia personal y hábitos de las personas altamente motivadas. Recuperado el viernes de noviembre de 2018, de <https://manuelguerrerocano.wordpress.com/2014/10/30/excelencia-personal-y-habitos-de-las-personas-altamente-motivadas/>
- Guillén, M. D. (2012). Liderazgo. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/utnorte/62681?Fs_q=liderazgo&prev=fs
- Habilidades personales. (s.f.). Recuperado el Miercoles de Febrero de 2020, de Habilidades personales: <http://articulos.corentt.com/habilidades-personales/>
- Hose, C. (1 de Febrero de 2018). Cuida tu dinero. Obtenido de Cuida tu dinero: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Hueta, J. J., & Rodríguez, G. (2014). Desarrollo de habilidades directivas. México: Pearson Educación de México, S.A.de.C.V.
- Insignia. (5 de Noviembre de 2017). El insignia. Obtenido de Motivación laboral: <https://blog.elinsignia.com/2017/11/05/motivacion-laboral-estas-satisfecho-con-tu-empleo/>
- Interconsulting Boreaw. (2015). Motivación para el trabajo en equipo (1 ed.). Bogotá, COLOMBIA: ICB. Editores.
- Jeffrey A, k. (1992). Entrenamiento de las habilidades sociales. Dscleé de brower,S.A.,1992.

Jennifer. (s.f.). Pinterest. Obtenido de <https://www.pinterest.com/pin/733875701761505380/>

Jimenes, B. M., Donoso, L. M., Camacho, A. A., Rivas, S. D., & Herrero, M. (2014). *Habilidades Sociales para las nuevas organizaciones*. Madrid. Recuperado el 3 de Agosto de 2020, de https://www.researchgate.net/profile/Bernardo_Moreno-Jimenez/publication/271507225_Habilidades_Sociales_para_las_Nuevas_Organizaciones/links/566da46008ae430ab5000b46/Habilidades-Sociales-para-las-Nuevas-Organizaciones.pdf

Jiménez, J. G. (1998). *La Comunicación Interna*. España: Díaz de Santos. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/utnorte/52949?Fs_q=comunicaci%C3%b3n__interna&prev=fs

La mente es maravillosa. (8 de Junio de 2019). Obtenido de *La mente es maravillosa*: <https://lamenteesmaravillosa.com/saber-escuchar/>

López, G. (10 de Abril de 2018). *Merca2.0*. Obtenido de *Algunos factores que favorecen la productividad empresarial*: <https://www.merca20.com/algunos-factores-que-favorecen-a-la-productividad-empresarial/>

López, J. L. (2020). *Promoción musical*. Obtenido de <https://promocionmusical.es/10-juegos-musicales-divertidos-para-alumnos-o-fans/>

Los Recursos Humanos.com. (s.f.). Obtenido de *Productividad laboral*: <https://www.losrecursoshumanos.com/productividad-laboral/>

Lozano, J. L., Martínez, O., & Romera, M. D. (2013). *Destrezas Sociales*. Madrid: ISBN. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/utnorte/50252?Fs_q=habilidades__sociales&fs_page=2&prev=fs

Maps, G. (2020).

Más que negocios. (10 de Noviembre de 2014). Obtenido de *Desarrollo profesional*: <https://www.masquenegocio.com/2014/11/10/maternidad-desarrollo-profesional/>

- Mediavila, M. (2012). Influencia del desempeño profesional de las secretarias en el clima organizacional. Ibarra, ECUADOR. Recuperado el 06 de 12 de 2018
- Modelo curriculum.net. (s.f.). Obtenido de ¿Qué es el desarrollo profesional?: <https://www.modelocurriculum.net/que-es-el-desarrollo-profesional.html>
- Mordecki, D. (5 de Junio de 2013). Mordecki.com. Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de Mordecki.com: <http://www.mordecki.com/html/excelencia.php>
- Mundo empresarial. (23 de Agosto de 2010). Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de Mundo empresarial: <https://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/10-senales-para-reconocer-un-ambiente-de-trabajo-positivo-3908>
- Mx, E. D. (6 de Mayo de 2016). Definición. Obtenido de Comunicación asertiva: <https://definicion.mx/comunicacion-asertiva/>.
- Nadal, M. V. (10 de Febrero de 2019). Revista Retina. Recuperado el 4 de agosto de 2020, de Reconocer los errores aumenta la credibilidad, también en el trabajo: https://retina.elpais.com/retina/2019/02/04/talento/1549284149_868356.html
- Ocaña, B. (Noviembre de 23 de 2015). Psicología y orientación. Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de Psicología y orientación: <http://psicologiayorientacion.com/desarrollo-emociones-y-conducta/la-importancia-de-las-habilidades-sociales/>
- Office Mindyoga. (4 de Sep de 2017). Recuperado el 12 de Diciembre de 2019, de Office Mindyoga: <http://www.officemindyoga.com/blog/el-entusiasmo-laboral>
- Pedraza, E., Glenys, A., Conde, & Mayrene. (2010). Desempeño Laboral y estabilidad del personal administrativo contratado Universidad de Zulia. Revista Ciencias Sociales, 495.
- Perez, L. (s.f.). Formacion Emocional. Obtenido de Inteligencia emocional en el trabajo: https://www.formacionemocional.com/inteligencia_emocional/inteligencia-emocional-trabajo.html

- Pimentel, S. (27 de Octubre de 2015). Netcommerce. Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de Netcommerce: <https://info.netcommerce.mx/blog/el-liderazgo-en-el-ambiente-de-trabajo/>
- Raffino, M. E. (4 de Diciembre de 2019). Habilidades Sociales. Obtenido de Habilidades Sociales:<https://concepto.de/habilidadessociales/?Fbclid=iwar02dvhfomp4iqck7soptqruxuimcbuchlltyrno9v6gllgy60jfovyj2na>
- Regader, B. (s.f.). Psicología y mente. Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de Psicología y mente: <https://psicologiaymenteemocional.com/inteligencia/inteligencia->
- Review, H. B. (2020). Empatía. Editorial Revertè, S.A., 2018,2019. Recuperado el 1 de Agosto de 2020, de <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/128587>
- Río Negro. (25 de Mayo de 2017). Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de Río Negro: <https://www.rionegro.com.ar/la-importancia-de-ser-puntuales-en-el-trabajo-YK2862023/>
- Rivera, V., & Polonia, A. (2014). Habilidades sociales y su influencia en el clima laboral. Quito. Obtenido de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7843/habilidades%20sociales%20y%20su%20influencia%20en%20el%20clima%20laboral%20en%20los%20colaboradores%20del%20c3%81rea%20de%20canales%20del%20banco%20general%20rumi%20en%20el%20a%20c3%91o%2>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional (15 ed.). México: Pearson.
- Rosales, J., Alonso, S., Caparrós, B., & Molina, I. (2013). Las Habilidades Sociales. España: Isbn. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/utnorte/50255?Fs_q=habilidades__sociales&prev=fs
- Rovira, I. (s.f.). Psicología y mente. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-habilidades-socialeshttps://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-habilidades-sociales>

- Rubio, A., Guereña, M. C., Lancho, J., Angulo, K., Milito, C., Montero, F., . . . Vidal, E. (2014). Historia de la Educación Social. Madrid: Edición Digital. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/utnorte/48747?Fs_q=Historia__d__e__las__habilidades__sociales&prev=fs
- Sánchez, E. (5 de Octubre de 2017). La mente es maravillosa. Obtenido de La mente es maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/una-actitud-positiva-en-el-trabajo/>
- Sánchez, E. (16 de Junio de 2019). La Mente es Maravillosa. Obtenido de ¿Cómo tener una actitud positiva en el trabajo?: <https://lamenteesmaravillosa.com/una-actitud-positiva-en-el-trabajo/>
- Sánchez, P. G. (2018). La mente es maravillosa. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>
- Star Me Up OS. (7 de Enero de 2019). Obtenido de Motivacion laboral: un factor clave para potenciar la cultura organizacional: <https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/motivacion-laboral/>
- Topdoctors. (s.f.). Obtenido de Control emocional: <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/control-emocional>
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F. X., & París, G. Y. (Diciembre de 2011). Revista de curriculum y formacion profesorado. Recuperado el 4 de agosto de 2020, de Competencia de trabajo en equipo: Definición y categorización: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?Id=56722230020>
- Torres, A. (s.f.). Psicología y la mente. Recuperado el 3 de agosto de 2020, de Los tres estilos de comunicación, y cómo reconocerlos: <https://psicologiaymente.com/social/estilos-comunicacion>
- Torres, A. (s.f.). Psicología y mente. Recuperado el 14 de Diciembre de 2019, de Psicología y mente: <https://psicologiaymente.com/social/estilos-comunicacion>
- Úcar, X. (2016). Pedagogías de lo social. Barcelona: Uoc. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/utnorte/58527?Fs_q=antecedentes__de__las__habilidades__sociales&fs_page=2&prev=fs

Unidad Educativa Luis Leoro Franco. (s.f.). Recuperado el Miercoles de Febrero de 2020, de Unidad Educativa Luis Leoro Franco: <https://ueluisleorofranco.edu.ec/#>

Unidad Educativa Luis Leoro Franco. (s.f.). Recuperado el 3 de Junio de 2020, de Unidad Educativa Luis Leoro Franco: <https://ueluisleorofranco.edu.ec/#>

Vaca, S. (2018). Parámetros de evaluación del desempeño profesional del personal administrativo de la Universidad Técnica del Norte.

Velásquez, J. (16 de Marzo de 2019). Web y empresas. Obtenido de Web y empresas: <https://www.webyempresas.com/definicion-de-responsabilidad/>

Vilca, A. (2020). Rectora Unidad Educativa Luis Leoro Franco. (M. Lovato, Entrevistador)

Vimeo. (2016). Vimeo. Obtenido de <https://vimeo.com/211007368>

Willman, H. M. (s.f.). Manual de comunicación oral. México. Obtenido de https://books.google.com.ar/books?Id=2vmmd_meosc&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

Encuesta a los docentes de la Unidad Educativa Luis Leoro Franco



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Secretariado Ejecutivo

CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

Se aplicó la encuesta al personal docente de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco”

INTRODUCCIÓN

Mediante este instrumento, se recopilará información con respecto al desarrollo de habilidades sociales y el buen manejo de la misma en el desempeño laboral.

1 ¿Considera usted que su directora demuestra empatía e interés por el bienestar de su equipo de trabajo?

2 ¿Cómo reacciona usted frente a un conflicto o problema que se suscite en una reunión, debate, etc. ¿De trabajo?

3 ¿Considera usted que las habilidades sociales son importantes para relacionarse de mejor manera con sus compañeros de trabajo?

4 ¿Usted se siente cómodo al expresar sus opiniones a sus compañeros de trabajo?

5 ¿Usted es capaz de aceptar sus errores?

6 ¿De qué manera usted percibe los cambios como una posibilidad de aprendizaje?

7 ¿A usted le gusta trabajar en equipo con entusiasmo y compromiso?

8 ¿A usted le gusta compartir una conversación informal con sus compañeros acerca de temas que no tengan relación con el trabajo?

9 ¿Usted se considera una persona asertiva?

10 ¿Usted tiene dificultades para relacionarse con sus compañeros de trabajo?

Entrevista a la Rectora Esp. Ana Vilca



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Secretariado Ejecutivo

CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

Se aplicó la entrevista a la Esp. Ana Vilca Rectora de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco”

¿Controla sus estados de ánimo creando un ambiente agradable, afectuoso para tratar?

Extracto de la respuesta

“Si, A pesar de la situación de las cosas familiares se deja muy a parte no deben estar o afectar en el trabajo acá en nuestra institución a parte con mis compañeros he tratado de dar lo mejor siempre afectuosa relacionándome de mejor manera con cada uno de ellos.”

¿Cuál cree que es la principal virtud que sus compañeros de trabajo ven en usted?

Extracto de la respuesta

“En mi virtud casi el resto la mayoría se podría decir de los docentes no se han manifestado, pero si las autoridades en la virtud mía de ser humanitaria, de saber entender por las situaciones que los compañeros, los padres de familia, los estudiantes están atravesando.”

¿Cree usted que genera un impacto positivo dentro de sus áreas de trabajo?

Extracto de la respuesta

“Si, porque siempre nosotros trabajamos en el bienestar de la institución, esa es nuestra misión y nosotros como autoridades, pues debemos ver lo mejor para la institución, no de manera personal porque quien va a quedar bien es la institución, mas no la autoridad, entonces el trabajo en equipo tiene que ser un verdadero éxito para que la institución salga adelante.”

¿Cree usted necesario la implementación de una guía de desarrollo de habilidades sociales para mejorar el desempeño laboral?

Extracto de la respuesta

“Claro, sería bueno y una ayuda de vital importancia porque a veces las autoridades personales docente no conocemos todo, desconocemos de ciertas cosas y mucho mejor sería que la ayuda venga de la parte externa porque uno mismo no se puede ver ni los errores, ni que es lo que nos hace falta pero si viene de afuera y nos dice que le parece si aplicamos esto va a salir bien la institución, en esa parte es muy bueno y estoy abierta al diálogo”

¿De qué manera incentiva a su equipo de trabajo a lograr o cumplir objetivos?

Extracto de la respuesta

“Bueno incentivar si de acuerdo a los objetivos o méritos propios que se hayan logrado o a veces el reconocimiento por mejoramiento de títulos porque han participado en concursos se les entrega una placa”

¿Con que frecuencia es receptor para escuchar las necesidades laborales y personales de su equipo de trabajo?

Extracto de la respuesta

“Siempre yo tengo que estar dispuesta al dialogo a la comunicación y a saber escuchar a los compañeros porque esa es mi función dar la apertura, abran situaciones en las que yo no pueda cuando este ocupada de ahí la ayuda al personal si se la ha hecho.”

¿Es capaz de aceptar críticas de terceras personas, sin que afecte sus relaciones interpersonales?

Extracto de la respuesta

“Claro, siempre que las críticas, las observaciones que me hagan sean positivas y en bienestar del mejoramiento tanto personal como institucional.”

Fotos de la Unidad Educativa Luis Leoro Franco y el personal



Ilustración 32 Entrevista realizada a la Señora Rectora de la Unidad Educativa Luis “Leoro Franco” Esp. Ana Vilca

Hora de inicio	Hora de finalización	Curso electrónico	Nombre	¿Considera útil el curso?	¿Cómo reaccionó al curso?	¿Considera útil el curso?	¿Entendiste la información?	¿Estabas en contacto con el curso?	¿Qué manera usaste para estudiar?	¿A qué te gustó más?	¿A qué te costó más?	¿Qué te ayudó a comprender?	¿Qué te ayudó a aplicar?	
6/29/20 19:27:33	6/29/20 19:38:12	anonymous		Siempre	Asertiva	Si, que el ambiente	Algunas veces	Si porque me ayudó	Positiva	Siempre	Si porque he estado temiendo	Si porque conozco mis No porque soy una persona que		
6/29/20 19:35:34	6/29/20 19:41:55	anonymous		Algunas veces	Asertiva	Si, porque en las redes	Siempre	Si, porque de los errores	Positiva	Algunas veces	Si, porque se demuestran	Si, porque me gusta lo No, porque me relaciono con to		
6/29/20 19:59:03	6/29/20 20:08:05	anonymous		Siempre	Asertiva	Si por que depende de	Siempre	Si por que es de hombr	Positiva	Siempre	Si ya que es important	Si por que eso lo hace lo No por que uno debe tener una t		
6/29/20 19:59:49	6/29/20 20:08:53	anonymous		Siempre	Pasiva	Si es muy importante	Algunas veces	Si porque soy un ser h	Positiva	Siempre	No vida privada es a raj	No me gusta ser sociable		
6/29/20 20:07:46	6/29/20 20:10:25	anonymous		Siempre	Pasiva	Si	Si	Si	Positiva	Si	No	No		
6/29/20 20:02:08	6/29/20 20:18:54	anonymous		Nunca	Pasiva	Si, debemos dialogar	Algunas veces	Si, porque eso me ayu	Positiva	Siempre	Si, porque no siempre	Si, porque siempre cur	No bueno solo con los que hace	
6/29/20 20:16:57	6/29/20 20:21:16	anonymous		Siempre	Asertiva	Si ayudan a demostrar	Algunas veces	Si porque eso es madu	Positiva	Siempre	Si es bueno para des	Si porque puedo decir	No porque soy accesible al d	
6/29/20 20:22:30	6/29/20 20:27:13	anonymous		Siempre	Asertiva	Si, para evitar malos e	Algunas veces	Si, aunque con un poco	Positiva	Siempre	Si, es una manera de	Si, por ser positivo	No, trato de buscar un tema de	
6/29/20 20:13:50	6/29/20 20:27:30	anonymous		Siempre	Asertiva	Si, porque generan r	Siempre	Si, siempre y cuando e	Positiva	Siempre	Si, porque se comparti	Si, porque hay que ser	No	
6/29/20 20:16:43	6/29/20 20:28:14	anonymous		Algunas veces	Pasiva	Si, es importante el di	Siempre	Si, para mejorar	Positiva	Siempre	Si, es importante la co	No, más bien comunic	No, con respeto y educación se	
6/29/20 20:27:13	6/29/20 20:29:20	anonymous		Algunas veces	Asertiva	Si, mantiene el ambie	Siempre	Si, todos nos equivo	Positiva	Siempre	Si, hace el ambiente m	Si, aumento las deci	No, uno que me llevo con todos	
6/29/20 20:26:21	6/29/20 20:33:35	anonymous		Siempre	Asertiva	Una buena relación e	Siempre	Es importante que ra	Positiva	Siempre	Porque la relación labi	Siempre busco ayu	A veces porque como seres hum	
6/29/20 20:27:58	6/29/20 20:32:34	anonymous		Nunca	Pasiva	Si para estar frente a	Algunas veces	Si porque nadie es per	Positiva	Siempre	Si porque primero som	Asertiva	No porque me gusta comparti	
6/29/20 20:27:00	6/29/20 20:34:25	anonymous		Siempre	Asertiva	Si porque debe haber	Siempre	Si, porque de los error	Positiva	Siempre	No, de preferencia lo	Si, porque trato de ac	No, tengo dificultad para relac	
6/29/20 20:31:14	6/29/20 20:41:31	anonymous		Siempre	Pasiva	Si cuando en grupo s	Siempre	Si cuando uno está m	Positiva	Siempre	Si por que conversar e	Si, por que me gusta e	No, por lo que no hay proble	
6/29/20 20:35:30	6/29/20 20:41:14	anonymous		Algunas veces	Asertiva	Son muy importantes	Siempre	Si ya que no me consid	Positiva	Siempre	Si porque aistan muc	Si, porque me gusta tra	No soy una persona tolerante y	
6/29/20 20:24:53	6/29/20 20:42:06	anonymous		Algunas veces	Asertiva	Si, sin duda la empatía	Siempre	Si, no somos seres per	Positiva	Siempre	Si, porque fortalece lo	Si, porque mi prepar	No, porque aceptar y resp	
6/29/20 20:22:51	6/29/20 20:44:06	anonymous		Siempre	Asertiva	Si porque nos permit	Algunas veces	Si porque a veces uno	Positiva	Siempre	A veces para así un	Si, porque si hallamos	No, más bien siempre trato de ll	
6/29/20 20:34:19	6/29/20 20:44:17	anonymous		Siempre	Pasiva	Es importante manejar	Algunas veces	Siempre lo acepto, p	Positiva	Siempre	Si me gusta creer q	Muchas veces so	No, tengo dificultad, si hay algun	
6/29/20 20:28:36	6/29/20 20:44:58	anonymous		Siempre	Asertiva	Si por que es una ayu	Siempre	Si por qué a veces si	Positiva	Siempre	Si para tener una me	Si por qué hay corrup	No por que soy una persona mu	
6/29/20 20:45:05	6/29/20 20:47:33	anonymous		Siempre	Asertiva	Si porque vivimos en	Siempre	Si porque eso nos ayu	Positiva	Siempre	Porque ayuda a salir	Si, porque siempre exp	No	
6/29/20 20:42:34	6/29/20 20:54:34	anonymous		Siempre	Asertiva	Si porque nos ayuda a	Siempre	Si porque errar es de	Positiva	Siempre	Porque a veces las	Si porque me gusta ser	Si porque no les conozco aún	
6/29/20 19:54:01	6/29/20 20:55:13	anonymous		Siempre	Asertiva	Si porque nos ayudan	Algunas veces	Si, soy una persona qu	Positiva	Siempre	Si pero se me hace faci	Si, valoro mis derecho	No, Soy una persona muy sociab	
6/29/20 20:27:59	6/29/20 20:57:40	anonymous		Siempre	Asertiva	Si porque nos permit	Algunas veces	Si, porque nos permit	Positiva	Siempre	Si, mejor comunicaci	Si, Mi forma de expres	No, Es importante tener una bu	
6/29/20 20:50:04	6/29/20 20:57:40	anonymous		Siempre	Asertiva	Si porque debemos re	Siempre	Si porque puedo mejor	Positiva	Siempre	Si porque comparto	Si porque trato de ha	No porque con una buena comu	
6/29/20 20:46:19	6/29/20 20:59:10	anonymous		Siempre	Pasiva	Si son importantes y	Siempre	Si aceptarías mis error	Positiva	Siempre	Dependiendo del tem	Si me considero una p	No tengo ningún problema en re	
6/29/20 20:56:12	6/29/20 21:01:44	anonymous		Algunas veces	Pasiva	Si son importantes par	Nunca	Si	Positiva	Algunas veces	Si	No	No	
6/29/20 20:53:21	6/29/20 21:03:46	anonymous		Siempre	Asertiva	Si, porque por natura	Algunas veces	Si porque no soy perfe	Positiva	Siempre	Si, porque hay much	Si, porque me ha pr	No, porque pienso que somo	
6/29/20 20:58:34	6/29/20 21:04:07	anonymous		Algunas veces	Asertiva	Considero que si ya q	Algunas veces	Si aceptar nuestros en	Positiva	Siempre	Si es parte de nuest	Si me considero ya q	Si a veces ya que algunas perso	
6/29/20 20:58:25	6/29/20 21:15:29	anonymous		Algunas veces	Asertiva	No es importante...	Algunas veces	Si acepto mis herorea	Positiva	Algunas veces	Si me gusta comparti	Si me considero una p	No tengo dificultades para relac	
6/29/20 21:11:54	6/29/20 21:16:23	anonymous		Algunas veces	Asertiva	Si, porque es un medic	Siempre	Si porque estamos pri	Negativa	Algunas veces	Si porque trabaja y c	Si por supuesto	No... siempre es 24 años de trab	
6/29/20 20:43:25	6/29/20 21:10:34	anonymous		Siempre	Asertiva	Si ya que esto nos ayu	Siempre	Si, ya que nos hace m	Positiva	Siempre	No, porque dentro del	Si me considero una p	No, porque soy una persona am	
6/29/20 21:16:50	6/29/20 21:21:36	anonymous		Siempre	Pasiva	Si, siempre el diálogo	Algunas veces	Si, es de humano con	Positiva	Siempre	Si, únicamente si no e	Si, trato de buscar sol	No, Las considero buenas perso	
6/29/20 21:10:30	6/29/20 21:22:39	anonymous		Siempre	Asertiva	Si porque mejoran la	Algunas veces	Algunas veces	Positiva	Algunas veces	Si porque a veces se e	Si, porque expreso mis	No porque hay una buena relac	
6/29/20 21:15:00	6/29/20 21:23:05	anonymous		Algunas veces	Asertiva	Si porque así puedo s	Siempre	Si porque de los error	Positiva	Siempre	Si porque es muy esta	Si porque conozco m	No tengo dificultad para relac	
6/29/20 21:17:23	6/29/20 21:25:54	anonymous		Siempre	Asertiva	Si, porque de la comun	Algunas veces	Si porque siempre est	Positiva	Siempre	Siempre	Si porque así nos dist	No, siempre, ya que a v	No, con la gran mayoría salido
6/29/20 21:23:43	6/29/20 21:26:48	anonymous		Algunas veces	Asertiva	Si es bueno llegar a	Algunas veces	Si porque ayuda a mej	Positiva	Algunas veces	Si porque ayuda a mej	Si porque me gusta co	No porque estoy dispuesta a es	

Ilustración 33 Tabla de resultados de la encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Luis Leoro Franco”, el formato evaluado fue en línea.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y
TECNOLLOGÍA-FECYT

Licenciatura en secretariado Ejecutivo



CERTIFICADO

A petición de la señorita Lovato Cabascango Michelle Alexandra portadora del número de cedula de ciudadanía 100413971-1, conforme a lo establecido en el Art 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior, inciso segundo y después de recibir el análisis del programa URKUND, certifico que el trabajo de **“HABILIDADES SOCIALES PARA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA LUIS LEORO FRANCO 2019”**.

Con el porcentaje del 3% por lo tanto, declaro apto a este trabajo para la defensa publica y prosiga con los trámites para su titulación.

Msc. Ana María Larrea

DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO