



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA Y DE LA SALUD

**EFFECTOS DE UN PROGRAMA DE HABILIDADES SOCIALES SOBRE LA
AUTOESTIMA EN TRABAJADORES OPERARIOS DE UNA EMPRESA
PRIVADA DEL DISTRITO DE LURÍN**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN PSICOLOGÍA
CLÍNICA Y DE LA SALUD**

AUTORA

**BERNUY GAITÁN, PIERINA ZULEY
(ORCID: 0000-0002-6174-2599)**

ASESOR

**HUERTAS MANTILLA, LEONARDO PERCY
(ORCID: 003-364-013038899771-75)**

**LIMA, PERÚ
2024**

Metadatos Complementarios

Datos de autora

Bernuy Gaitan, Pierina Zuley

Tipo de documento de identidad del AUTORA: DNI

Número de documento de identidad del AUTORA: 71244398

Datos de asesor

Huertas Mantilla, Leonardo Percy

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 47355739

Datos del jurado

JURADO 1: Diaz Gervasi, Giovanni Martin, DNI: 10301350, ORCID:

0000-0002-2505-2689

JURADO 2: Ballena Descalzo, Rafael Omar, DNI: 09277632, ORCID:

0000-0002-8200-8959

JURADO 3: Baños Chaparro, Jonathan Humberto, DNI: 70083856, ORCID:

0000-0002-2604-7822

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: **313247**

Código del Programa: **5.01.02**

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Pierina Zuley Bernuy Gaitan, con código de estudiante N° 202121229 con (DNI o Carné de Extranjería) N° 71244398 con domicilio en Calle 2, 203-205 Residencial Villa Jacaranda distrito Comas, provincia y departamento de Lima, en mi condición de Maestra en Psicología Clínica y de la Salud de la Escuela de Posgrado, declaro bajo juramento que:

La presente tesis titulado: “Efectos de un programa de Habilidades Sociales sobre la Autoestima en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurin” es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Leonardo Percy Huertas Mantilla, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; la cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y tiene el 17% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

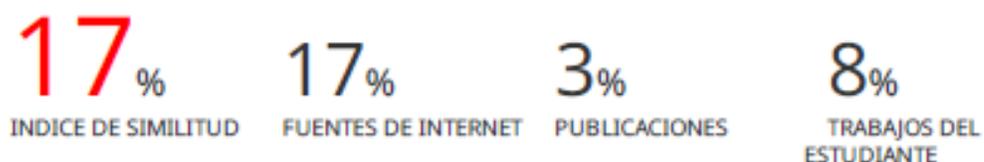
Surco, 19 de marzo de 2024.



Pierina Zuley Bernuy Gaitán
71244398

EFFECTOS DE UN PROGRAMA DE HABILIDADES SOCIALES SOBRE LA AUTOESTIMA EN TRABAJADORES OPERARIOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL DISTRITO DE LURÍN

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	docplayer.es Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	1library.co Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
14	archive.org Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
16	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
17	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad de Burgos UBUCEV Trabajo del estudiante	<1 %
20	apirepositorio.unh.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
23	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
26	repository.ucc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
31	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

32	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
33	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Universidad de Guadalajara Trabajo del estudiante	<1 %
35	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	esinvestig.com Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	<1 %
41	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	ru.dgb.unam.mx Fuente de Internet	<1 %
43	www.notiulti.com	

	Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
45	Submitted to Universidad Nacional del Chimborazo Trabajo del estudiante	<1 %
46	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	vdocuments.site Fuente de Internet	<1 %
48	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
49	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
50	aprenderly.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

DEDICATORIA

Le agradezco a Dios por haber iluminado mi camino y cuidarme. Un agradecimiento a mis padres por todo su amor incondicional y a mi hermano por estar siempre a mi lado. A mi novio por todo su apoyo y ayuda en cada paso; y a mi abuela por siempre motivarme y recordarme que puedo con todo.

AGRADECIMIENTOS

Al Mg. Leonardo Huertas y la Mg. Mónica Tamayo, por su apoyo y asesoramiento brindado para la realización de mi tesis. A la Mg. Carla Miano, Mg. Mercedes Ortiz, Mg. Leslie Tantalean, Mg. Lourdes de la Puente y la Lic. Lady Galindo por aceptar ser mi juez experto, por su tiempo y sugerencias para la mejora de mi tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Importancia y justificación del estudio	5
1.3.1. Importancia	5
1.3.2. Justificación Teórica	7
1.3.3. Justificación Metodológica	8
1.3.4. Justificación Práctica	8
1.3.5. Justificación laboral	9
1.4. Delimitación del estudio.....	9
1.4.1. Delimitación Espacial.....	9
1.4.2. Delimitación Temporal	9
1.4.3. Delimitación Teórica	10
1.5. Objetivos de la investigación	10
1.5.1. Objetivo general.....	10
1.5.2. Objetivos específicos	10
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Marco histórico	12

2.2.	Investigaciones relacionadas con el tema.....	112
2.2.1.	Investigaciones internacionales	115
2.2.2.	Investigaciones nacionales.....	19
2.3.	Estructura teórica y científica que sustenta el estudio y esquema.....	24
2.4.	Definición de términos básicos	41
2.4.1.	Habilidades Sociales	41
2.4.2.	Autoestima	42
2.5.	Hipótesis.....	43
2.5.1.	Hipótesis general.....	43
2.5.2.	Hipótesis específicas.....	43
2.7.	Matriz de operacionalización de las variables de estudio	43
CAPÍTULO III.....		46
MARCO METODOLÓGICO.....		46
3.1.	Tipo, método y diseño de la investigación.....	46
3.2.	Población y muestra	47
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
3.4.	Descripción de procedimientos de análisis	56
CAPÍTULO IV.....		57
RESULTADOS Y ANÁLISIS RESULTADOS		57
4.1.	Resultados	57
4.2.	Análisis y discusión de resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		62
REFERENCIAS.....		64

ANEXOS 75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Componentes de las habilidades sociales</i>	33
Tabla 2. <i>Matriz de Operacionalización: Variable independiente</i>	44
Tabla 3. <i>Matriz de Operacionalización: Variable dependiente</i>	45
Tabla 4. <i>Coeficiente V de Aiken para los ítems del Cuestionario de Habilidades Sociales</i>	52
Tabla 5. <i>Fuente de evidencia de Validez de Contenido por Criterio de Jueces del Programa de Habilidades Sociales</i>	54
Tabla 6. <i>Resultados de la validación de instrumentos por juicio de expertos</i>	55
Tabla 7. <i>Estadístico de normalidad con prueba de Kolmogorov-Smirnov en el grupo experimental en la fase pre y post intervención</i>	57
Tabla 8. <i>Análisis descriptivo e inferencial de la variable dependiente en el grupo experimental en la fase pre y post intervención</i>	58
Tabla 9. <i>Análisis descriptivo e inferencial de las dimensiones del grupo experimental en la fase pre y post intervención</i>	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. *Mapa conceptual del Programa de Habilidades Sociales sobre la Autoestima.....40*

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo conocer los Efectos del Programa de Habilidades Sociales sobre la Autoestima en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín. Para ello, se incluyó en la muestra de investigación a 87 trabajadores. En cuanto a la metodología, se consideró un diseño preexperimental con selección mediante el muestreo no probabilístico intencional en los trabajadores operarios de una empresa. La variable autoestima se midió mediante el cuestionario Stanley Cooper Smith versión para adultos y el programa de intervención se basó en la teoría de las habilidades sociales de Gismero, aplicada durante 9 semanas con previa revisión y validación de los jueces. De acuerdo con los resultados obtenidos, está claro que existe una diferencia estadísticamente significativa ($p < .001$) entre el efecto del programa de habilidades sociales sobre la autoestima, así como en el dominio sí mismo, social y familiar; por lo que se aceptan las hipótesis demostrando así la efectividad del programa de intervención en la problemática planteada.

Palabras clave: habilidades sociales, autoestima, trabajadores operarios.

ABSTRACT

The objective of this research was to know the Effects of the Social Skills Program on Self-esteem in operational workers of a private company in the district of Lurín. For this, 87 workers were included in the research sample. Regarding the methodology, a pre-experimental design was considered with selection through intentional non-probabilistic sampling of the operating workers of a company. The self-esteem variable was measured using the Stanley Cooper Smith questionnaire, version for adults, and the intervention program was based on Gismero's theory of social skills, applied for 9 weeks with prior review and validation by the judges. According to the results obtained, there is a statistically significant difference ($p < .001$) between the effect of the social skills program on self-esteem, as well as in the self, social and family domain; Therefore, the hypotheses are accepted, thus demonstrating the effectiveness of the intervention program on the problem raised.

Keywords: social skills, self-esteem and operative workers.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día vivimos en un mundo que cada vez va más rápido y en el que no hay tiempo para detenerse en el largo camino laboral. Si bien los avances tecnológicos, en su mayoría, facilitan al trabajador poder realizar sus funciones de una forma más segura y con más herramientas a la mano, estas también han llegado en muchos casos a reemplazarlos en diferentes puestos, creando así en ellos una constante preocupación por sobresalir en sus áreas para no ser despedidos.

Esta situación de alta competitividad entre los aspirantes a un puesto de trabajo o entre los mismos trabajadores dentro de una empresa por mantenerse en ella ha ocasionado que en muchos casos se llegue a priorizar el aspecto laboral y se deje de lado el aspecto emocional y de la salud tanto física y sobre todo mental; ocasionando el aumento de casos de afecciones mentales como la depresión, ansiedad, estrés y otras más que cada día son más y más comunes, sin mencionar que a todo esto en la mayoría de casos se le suma la carga familiar.

Una de estas consecuencias producto de la constante presión y carga laboral bajo la cual están sometidos los trabajadores es la baja autoestima que llegan a desarrollar siendo en muchos casos peligroso puesto que no solo disminuye sin rendimiento en el trabajo, sino que también su nivel de confianza y motivación para afrontar el mismo.

Es por esto por lo que el presente estudio tiene como objetivo determinar los efectos que tiene un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín, en el cual se sostiene que, si se trabaja en mejorar el nivel de confianza en sí mismos y autoestima del personal brindándoles las herramientas necesarias para lograrlo, repercutirá de forma positiva tanto en su rendimiento laboral como en su vida familiar y personal.

Este estudio está conformado por cuatro capítulos donde el primero de ellos presenta el problema visto desde una perspectiva general y lo plantea en la investigación. En el segundo capítulo se encuentran los conceptos y bases teóricas sobre las cuales se va a sostener el presente estudio. El tercer capítulo muestra el marco metodológico empleado en donde se evidencian los pasos a seguir que fueron utilizados para llevar a cabo una correcta investigación. Por último, el cuarto capítulo evidencia los esfuerzos realizados en la obtención de los resultados y es ahí donde también se contrastan estos con los obtenidos por otros investigadores.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En la actualidad, se sabe que la mayoría de los problemas en las personas adultas se deben a las relaciones interpersonales; esto debido a la insatisfacción y a la falta de asertividad, los cuales son pilares fundamentales en las habilidades sociales (Ashiro, 2017).

En este sentido, es necesario abordar esta problemática de salud mental que afecta a las personas y a su desarrollo personal; por tal razón, la presente investigación busca demostrar la eficacia de un programa de intervención en habilidades sociales.

Las habilidades sociales son imprescindibles para poder desenvolverse de manera adecuada estableciendo lazos sanos con las personas del entorno, puesto que les permite poder comunicarse eficazmente y así poder mantener relaciones interpersonales satisfactorias generando un gran incremento de bienestar y una mejor calidad de vida (Roca, 2014).

La autoestima es un factor sumamente importante y está presente en todos los aspectos de la persona, como, por ejemplo: la forma cómo piensa, actúa y siente, y se encuentra relacionado directamente con el bienestar de esta (Seminario, 2018).

Además, esta juega un rol de vital importancia en el ámbito laboral, puesto que la forma en la que el trabajador se ve a sí mismo influirá en el nivel de producción y desempeño que este tenga en su respectiva área; es decir, que si los trabajadores tienen una autoestima alta tendrán un mejor desempeño y, por el contrario, si tienen una autoestima baja tendrán un bajo desempeño (Alfonzo, 2019).

A nivel global, existen diferentes factores psicosociales que afectan el desempeño de los trabajadores tales como el estrés, la fatiga física y mental, la insatisfacción y desmotivación

laboral, problemas en las relaciones interpersonales y entre otros; estos factores suelen tener un efecto negativo que se refleja en la calidad de vida y en la funcionalidad en el trabajo, pudiendo generar en algunos casos trastornos emocionales o problemas en el comportamiento (Pastor y Alvan, 2017).

En cambio, cuando se tiene un balance adecuado entre los factores humanos y las condiciones laborales se origina en la persona un aumento de la autoestima, motivación, satisfacción laboral, producción, desempeño y, por último, una mejora en su salud. Sumado a esto, con los diferentes avances tecnológicos y los altos niveles de competitividad, el ritmo de trabajo ha aumentado a tal punto que cada día se hace más difícil para los trabajadores separar el trabajo de su vida personal. Esta situación puede conllevar a que la persona genere conflictos conductuales poco saludables dificultando aún más su relación con su ambiente laboral y familiar (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2017).

Según la Organización Mundial de la Salud, las empresas en la mayoría de los países en el mundo pierden un promedio del 6% de su PBI debido a problemas de salud en el trabajo, los cuales pueden ser debido a enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo, causados en su mayoría por factores como la fatiga mental, desmotivación laboral, la mala comunicación, la falta de compromiso y entre otros (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2017). Es por esto que diversas organizaciones alrededor del mundo trabajan constantemente para mejorar y fortalecer el nivel de competitividad de su personal y así lograr sostenerse a través del tiempo (Pastor y Alvan, 2017).

En Latinoamérica, la fuente principal de producción y desarrollo, considerada como la fuerza de trabajo de la región, está representada por el 50% de su población total que equivale a unos 460 millones de personas, las cuales están presentes en todos los sectores económicos

(Organización Panamericana de la Salud [OPS], s.f.).

Se calcula que todas estas personas desde el inicio de su vida laboral trabajan un promedio de 8 a 12 horas al día, estando sometidos a una presión constante, generando así que desarrollen problemas psicosociales tales como el estrés laboral, ansiedad, maltratos laborales, baja autoestima, insatisfacción y desmotivación laboral y entre otros. Estos problemas pueden ocasionar absentismo, falta de compromiso y conflictos, los cuales de no ser atendidos de forma oportuna pueden llegar a repercutir y afectar tanto su vida laboral como personal. Es por ello por lo que la salud ocupacional es de vital importancia tanto para el trabajador como para la empresa, puesto que al brindar mayores oportunidades de crecimiento y fomentar mejores relaciones interpersonales, generará que el personal desarrolle una adecuada autoestima y se sienta más satisfecho en su lugar de trabajo, lo cual se verá reflejado en el aumento de la producción y desarrollo de la empresa (Escuela de Administración de Negocios para Egresados [ESAN], 2018).

En el Perú, se han realizado diferentes investigaciones relacionadas a la autoestima y el efecto que tiene en el ámbito laboral, siendo estas de gran ayuda para entender los efectos y la importancia que tienen en las organizaciones. En el 2018 se realizó una investigación con el objetivo de poder determinar si el desempeño laboral estaba relacionado con la autoestima de los trabajadores de una universidad de Lima, dando como resultado que el 33,9% tenían una autoestima media baja, siendo la más afectada la dimensión del ámbito social con un 48,2% que no se encontraban bien. Además, en el desempeño laboral se obtuvo que el 21,4% presentaban un desempeño regular, dando como conclusión que ambas variables se relacionan entre sí y que el 66,1% y el 78,6% de los trabajadores mostraron tener una buena autoestima y un buen desempeño laboral respectivamente; esto quiere decir que mientras más altos sean los niveles de

autoestima, de igual forma será el desempeño laboral. Así mismo, gracias a la aplicación de los procedimientos estadísticos se logró establecer la relación significativa entre la autoestima y desempeño laboral del personal administrativo, obteniendo una correlación positiva ($r=.833$), determinando que un alto nivel de autoestima se refleja en un alto desempeño laboral (Tarazona et al., 2020).

Otra investigación realizada en el 2017 en la empresa Grupo Cabal, en la cual se evaluó el nivel de autoestima en los trabajadores, obtuvo como resultado que el factor social se encuentra debilitado. Es así que una de sus recomendaciones fue que se diseñe y se realice un programa de intervención en autoestima en el cual se trabaje los diferentes ámbitos de cada trabajador, tanto personal, familiar y laboral (Inca, 2017).

Adicionalmente, muchos trabajadores pueden llegar a sentirse inseguros consigo mismo, lo que hace que vivan con una constante preocupación, que no estén satisfechos, que se sientan inferiores ante sus compañeros o jefes y que no hagan nada por cambiarlo, aceptando esta condición y considerándola normal en su día a día. Sin embargo, se olvidan, o no saben, que la autoestima se puede trabajar y mejorar para así aprender a enfrentar los problemas con mayor confianza y optimismo (Bajraj, 2018).

Frente a la problemática descrita en párrafos anteriores, es de interés proponer un programa de intervención en habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales y autoestima de los trabajadores de una empresa en Lurín.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son los efectos que tiene un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuáles son los efectos que tiene un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en el dominio sí mismo en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín?

¿Cuáles son los efectos que tiene un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en el dominio social en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín?

¿Cuáles son los efectos que tiene un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en el dominio hogar en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín?

1.3. Importancia y justificación del estudio

1.3.1. Importancia

En el 2018 la empresa Manpower Group realizó la encuesta anual donde se evidenció la brecha de habilidades en el Perú, siendo una de las más altas en el mundo. Cabe resaltar que, en la actualidad, continúa el incremento de los problemas que tienen las personas al relacionarse unos con otros y, debido a ello, se ha visto afectada e influenciada su autoestima por el entorno el cual lo rodea. Teniendo como consecuencias una baja productividad, la cual se considera como una deficiencia en el capital humano, puesto que Perú designa bajos recursos para el desarrollo de habilidades. Es por eso que, debido a la falta de vínculos adecuados y estables, la calidad de vida y el bienestar de la persona se ve deteriorada (Novella et al., 2019).

Respondiendo al marco legal de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus normas complementarias, ley que establece las obligaciones por parte del empleador hacia el trabajador, así como los derechos de este último, en la identificación y aplicación de controles

de aspectos físico, químicos, biológicos, ergonómicos y psicológicos.

El Ministerio de Trabajo a través de la Superintendencia de Fiscalización Laboral promueve, supervisa y fiscaliza el cumplimiento de ordenamiento jurídico sociolaboral y de Seguridad y Salud en el trabajo.

Referido a la importancia teórico-metodológica se realizará contribuciones relacionadas a la construcción y diseño de un programa de habilidades sociales para que los trabajadores operarios aprendan a ser más asertivos, empáticos, colocar límites y seguridad en sí mismo con una adecuada autoestima.

Tiene como importancia pragmática ser un programa que se basa en la práctica, enfocado en poder trabajar las habilidades sociales de los trabajadores, lo cual permitirá elevar su autoestima. Así mismo, estos ganarán determinadas competencias que les permitirán vincularse de una manera más eficaz con las personas de su entorno. Además de poder gestionar mejor sus emociones y la sobrecarga laboral, lo cual le servirá no solo en ese ámbito, sino también en el personal.

Finalmente, pero igual de importante, este estudio permitirá incrementar y fortalecer información sobre las habilidades sociales y autoestima en trabajadores operarios, ya que en todo lugar de trabajo se busca que haya un buen clima laboral por ende se requiere que todo individuo pueda regular y comprender sus emociones para establecer relaciones constructivas (Gismero, 2000). Además, generar una adecuada autoestima que permita al individuo ser más asertivo, expresivo, sentirse capaz y orgulloso de quién es y lo que puede lograr, pero siempre manteniendo objetivos realistas (Sparisci, 2013). A parte de incrementar y fortalecer va a permitir influenciar a otras empresas, instituciones a generar ese valor de importancia a su capital

humano, que son pilares importantes para el funcionamiento adecuado en un lugar de trabajo y así obtener resultados favorables para ambas partes, quienes brindan y reciben los servicios. Al generar tiempo de inversión destinado a los trabajadores para el desarrollo de nuevas habilidades y el trabajo en el reforzamiento de estas, para la obtención de un agradable clima laboral.

1.3.2. Justificación Teórica

Este estudio se justifica por la existencia de una necesidad en el ámbito laboral que tendrá gran relevancia y enriquecerá el campo teórico de la autoestima en relación a los trabajadores que laboran dentro del área operativa de una empresa, la cual influye en la producción del trabajo y en el entorno en el que se encuentran; obteniéndose un diagnóstico situacional de los individuos en cuestión, así como aportando a la literatura científica con la problemática actual mediante la discusión teórica. Asimismo, modelar un programa de habilidades sociales en donde se trabajará con técnicas y herramientas diseñadas para el aumento de autoestima y mejores relaciones interpersonales. Para esto, las categorías antes expuestas se fundamentarán desde los aportes de dos principales autores (Gismero 2000; Coopersmith, 1978) quienes nos hablan de la importancia que tienen para la persona las habilidades sociales y la autoestima respectivamente; puesto que la primera otorga al individuo la capacidad de expresar lo que piensa, siente, sus opiniones, necesidades, derechos y preferencias a los demás, mientras que la autoestima le permite a la persona autovalorarse mediante un juicio de aprobación o desaprobación y si considera ser una persona realizada, capaz, valiosa y significativa. Sin embargo, ambas variables se vinculan porque influye bastante cómo un individuo se relaciona consigo mismo y con los demás, de tal manera que puede propiciar una situación favorable o desfavorable dependiendo sea el caso del individuo.

1.3.3. Justificación Metodológica

Se tiene como justificación el uso de la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario, para el procesamiento de datos el estadístico descriptivo e inferencial para el análisis e interpretación. Además, se tiene por validez de contenido y la validación para el programa de intervención, por lo tanto, es de utilidad para otras posibles investigaciones.

Asimismo, elabore el programa de intervención siguiendo un proceso ordenado en el cual se emplearon técnicas de investigación cuantitativas orientadas al análisis en relación con el programa de habilidades sociales sobre la autoestima en trabajadores operarios. Por último, y no menos importante, lo novedoso de conjugar las variables, de habilidades sociales y autoestima, con el diseño pre-experimental.

1.3.4. Justificación Práctica

El presente estudio es valioso en el sentido que brindó herramientas y recursos necesarios que permitan a cada trabajador poder relacionarse mejor con su entorno, así como tener una adecuada autoestima y una mejor calidad de vida dentro y fuera del trabajo.

Además, como herramienta se empleó un programa de habilidades sociales enfocado en la autoestima y las relaciones interpersonales entre los trabajadores de dicha empresa, buscando así contribuir a mejorar el ambiente laboral. Este estudio tendrá implicancias reales y prácticas, lo cual les permitirá conocer aún mejor la convivencia entre compañeros, con sus familias y la sociedad. Sin embargo, no sólo será de utilidad para dichos sujetos en mención, si no que se convertirá en una herramienta de intervención para los siguientes servicios: empresas, centros e instituciones particulares y del estado, ya que el programa es aplicable a diferentes ámbitos donde se aborden dicha problemática.

Por ende, hay el interés de realizar esta investigación con la intención de promover conductas saludables y a la vez demostrarles que tienen la capacidad de aprender y mejorar en todo aspecto de la vida; además, de sentirse valorados y respetados por ellos mismos y por su entorno.

1.3.5. Justificación laboral

Esta investigación presenta como justificación laboral, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2018) con su base normativa buscan el cumplimiento de esta, independientemente si pertenezca al sector privado o no, del tamaño, sector de actividad o número de trabajadores, ya que se deben de respetar los derechos laborales del trabajador. Lo cual promueven la apertura y conciliación por parte del trabajador con su vida personal, laboral y familiar ayudando así a aliviar cualquier tensión y así mejorando su clima laboral, niveles de motivación, satisfacción y el compromiso.

1.4. Delimitación del estudio

1.4.1. Delimitación Espacial

El estudio se realizó en la Empresa Metal Mecánica en la planta de Lurín. Se llevó a cabo la intervención del programa en el auditorio de capacitaciones, que se encuentra ubicado en el tercer piso de las oficinas de la empresa, el lugar es idóneo porque cuenta con un amplio espacio, ventilado, buena iluminación y recursos materiales como laptop, mesas, sillas, proyectores y pizarras.

1.4.2. Delimitación Temporal

Se predice que este estudio de trabajo de campo se realizó a partir del mes de julio hasta agosto del 2023. Se inició con la invitación de participar en el estudio luego de una charla

psicológica en la formación general que se realiza todos los lunes en la planta de Lurín. Para el mes de noviembre se tiene contemplado realizar el procesamiento de resultados. Posteriormente las conclusiones y recomendaciones se tienen previsto culminarlo en el mes de diciembre del presente año.

1.4.3. Delimitación Teórica

El eje del estudio se aborda desde dos variables las cuales son autoestima y habilidades sociales. La variable autoestima obedece a la teoría desarrollada principalmente por el autor Coopersmith (1969) quien presenta un instrumento de auto reporte que consta de tres dimensiones y son: sí mismo, social y familia; mientras que la variable habilidades sociales se centra en la visión teórica de Gismero (1997) mencionando que existen seis dimensiones básicas y son: autoexpresión de situaciones sociales, defensa a los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar relaciones y por último pero no menos importante el hacer peticiones.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar los efectos que tiene un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín.

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar los efectos de un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en el dominio sí mismo en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín.

Determinar los efectos de un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en el dominio social en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín.

Determinar los efectos de un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en el dominio hogar en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco histórico

2.1.1. Las habilidades sociales

Uno de los principales representantes es Caballo (1988) quien mencionaba que las Habilidades Sociales en sus orígenes no eran reconocidas como tal, sino que, los siguientes autores en el año 1934 por Jack, en 1935 por William, en 1936 por Page, en el 1937 por Murphy, Murphy y Newcomb y en 1952 por Thompson, habían realizado investigaciones del aspecto social de conducta en los niños, considerando ciertos factores que en actualmente se consideran como habilidades sociales.

Además, Caballo (1988) menciona que en el estudio científico y sistemático de las habilidades sociales se considera tres fuentes:

La primera fuente se consideró al autor Salter. Posteriormente a Wolper quien fue el primero en introducir la palabra “asertivo” como un término. Wolper con Lazurus, Alberti y Emmons fomentaron la investigación hacia las habilidades sociales. Asimismo, Emmons y Alberti fueron quienes escribieron por primera vez un libro aplicado al asertividad. Precisamente, los autores Hersen, McFall, Eisler y Goldstein fueron quienes desarrollaron programas para el entrenamiento en habilidades sociales.

El campo de las habilidades sociales comenzó a generar más énfasis a mitad de los años 70 y desde entonces se sigue considerando como un área abierta de exploración y aplicación. En la actualidad se siguen encontrando diversas investigaciones sobre este tema en distintos formatos, tales como libros, artículos, entre otros. Si bien durante los años 60 y 70 se

establecieron los fundamentos conceptuales que permitieron investigar y desarrollar la teoría relacionada a las habilidades sociales; es durante los años 80 en donde se incluyeron paulatinamente los descubrimientos hallados en las distintas áreas de la psicología permitiendo establecer la adición de innumerables elementos de orientación cognitiva (Caballo, 1993).

En la segunda fuente se caracteriza a la competencia social por los siguientes autores, como: Phillips y Zigler, quienes realizaron una investigación con una población adulta que permanecían institucionalizados. Los resultados que encontraron fueron que, a mayor competencia social presentada antes de ser hospitalizados, la permanencia era menor, así como las recaídas (Caballo, 1988).

En la tercera fuente se menciona que las raíces del concepto histórico de habilidad que se aplicaba entre hombre – máquina, implicaban ciertas características como: motoras, perceptivas, decisoras y entre otras que estén relacionadas al procesamiento de la información. El concepto de habilidades en relación con el hombre – hombre permitieron el pase hacia el trabajo sobre habilidades sociales (Caballo, 1988).

También las habilidades sociales se consideran el poseer o no de habilidad para una situación. El término de habilidad se utiliza para resaltar que la competencia social no es realmente un rasgo de personalidad, pero lo que sí es un conjunto de respuestas específicas que son asociadas a ciertos estímulos que han sido adquiridos mediante el proceso de aprendizaje. Por lo que generalmente las habilidades sociales se consideran como el conjunto de comportamientos interpersonales y complejos, pero cuando estas habilidades llegan a ser apropiadas se tiene como resultado una mayor satisfacción personal e interpersonal tanto en corto como a largo plazo (Peñañiel y Serrano, 2010).

Con el pasar de los años se han encontrado problemas para poder definir y tener un concepto único de habilidad social debido a que este va a variar dependiendo al marco cultural y los modelos de comunicación (Caballo, 2005).

2.1.2. La autoestima

La autoestima tuvo como origen el siglo XX aproximadamente, generando raíces en la teoría self por William James en el libro de principios de psicología, siendo considerado como un concepto muy importante para el descubrimiento del propio comportamiento humano. Desde ese momento la palabra autoestima ha tenido un concepto diferente en cada individuo (Leiva, 2017).

Además, el psicoanalista Robert White junto a la psicoterapia humanista y psicología fenomenológica reintrodujeron a la autoestima generando un mayor protagonismo. Fue así que ocupó un importante lugar para la autorrealización individual y tratamiento en los trastornos psíquicos permitiendo la entrada para poder entender la causa del porqué las personas no pueden sentirse valiosas, sufren una gran desmotivación y con la incapacidad de poder afrontar desafíos (Benítez, 2015).

Avanzando con la historia aparece el psicólogo Abraham Maslow quien tenía la idea de que la autoestima podía controlar parte del medio ambiente, por su parte el psicólogo Carl Rogers refería que la autoestima podía estar conformada por el tipo de percepción relacionada al Yo, relaciones interpersonales y los valores que puede transmitir cada persona. En ese año apareció otro pionero llamado Stanley quién consideraba a la autoestima como una actitud y expresión de su dignidad (Pérez, 2019).

De igual manera, Branden mantenía la idea de la autoestima como una perspectiva

humanista, permitiendo así generar con el paso del tiempo una relevancia y desarrollo del concepto. Las conceptualizaciones expuestas con el pasar de los años por los autores mencionados, aunque se diferencian, llegan a coincidir en ciertos aspectos básicos considerando que la autoestima es importante en la vida de la persona para su autorregulación emocional y cognitiva (Branden, 1993).

En la actualidad, las investigaciones científicas sobre la autoestima han ido en aumento, aproximadamente más de 7000 mil artículos y 600 libros han sido publicados generando mayor inquietud respecto a este concepto que está presente prácticamente en toda la vida de la persona; además, la autoestima es considerada una variable de medición ante eventos psicológicos, laborales, educativos y sociales que causa una influencia en la conducta de la persona generando una orientación o la causa ante las respuesta de factores externos, quiere decir que puede ser una variable independiente o dependiente respectivamente. Por eso hoy en día se continúa investigando sobre el poder de la autoestima en la vida de una persona y las distintas situaciones que se relacionan (Leiva, 2017).

2.2. Investigaciones relacionadas con el tema

2.2.1. Investigaciones internacionales

Amaya et al. (2018) en España realizaron una investigación con el objetivo de potenciar las habilidades sociales de los docentes de un colegio particular para generar en ellos una mayor motivación y bienestar. En el marco metodológico se aprecia que utilizaron un método cualitativo y con un diseño de investigación-acción. Respecto a población del estudio estuvo conformada por los docentes del grado de secundaria del colegio particular Cristóbal Colón y la muestra estuvo constituida por 6 docentes. Se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento utilizaron el test individual para la medición de la autoestima basada en los 8 niveles y es el de

Jerarquía de las necesidades de Maslow. Se obtuvo como resultado general una evidencia clara de la necesidad de trabajar en los docentes su autoestima y así generar mejores relaciones interpersonales y así mismo se concluyó lo importante que es el desarrollo de habilidades sociales para una mejor relación e interacción con las personas de su entorno. Debido a una intervención basada en habilidades sociales es que se elige este estudio para así tener una línea base sobre sus aplicaciones, e indagar cómo afecta variables relacionadas a la autoestima, como lo fue en el caso de motivación y bienestar.

Marín y León (2001) en España realizaron un estudio con el objetivo de poder evidenciar que el entrenamiento de las habilidades sociales es indispensable para que los estudiantes de la carrera de enfermería de la Universidad de Sevilla, perteneciente al sector público, puedan establecer mejores relaciones interpersonales dentro de su lugar de trabajo con sus pacientes y colegas. Dentro del marco metodológico emplearon el método cuantitativo con un diseño de investigación experimental de grupo control, quiere decir que en el pretest se midió con una escala las habilidades sociales a ambos grupos, después el grupo experimental recibió el entrenamiento de habilidades sociales y finalmente en el posttest se midió con la misma escala inicial. Se realizó un muestreo aleatorio, el cual estuvo constituido por 16 estudiantes que se encontraban matriculados en su primer curso de la carrera de enfermería cuyas edades oscilaban entre los 18 y 25 años, siendo 7 hombres y 11 mujeres quienes cumplieron con los criterios de inclusión para el estudio. La técnica que utilizaron fue la encuesta y como instrumento utilizaron la *Escala Multidimensional de Expresión Social - EMES*. Los resultados obtenidos indicaron que los estudiantes que llevaron el entrenamiento de habilidades sociales evidenciaron una mejora obteniendo una puntuación alta y significativa; lo cual les permitió concluir que es de vital importancia que los estudiantes universitarios que llevan la carrera de enfermería se entrenen en

las habilidades sociales para mantener adecuadas relaciones interpersonales. Se escoge esta investigación como indicador de la importancia de desarrollar un programa de habilidades sociales para el mejoramiento las relaciones interpersonales en los trabajadores.

Bussolan y Del Prette (2019) en Brasil se realizó un estudio con el objetivo de mostrar la eficacia de programa de entrenamiento en habilidades sociales en profesores de nivel primaria de un colegio público de la ciudad São Carlos-SP. En el marco metodológico emplearon el método cualitativo y con un diseño de intervención-investigación. La muestra estuvo compuesta por 11 profesores siendo 10 mujeres y 1 hombre con una edad media de 45 años quienes cumplieron con los criterios de inclusión para ser parte del estudio teniendo que tener educación superior y postgrado completo. Utilizaron la técnica de encuesta y como instrumento el *Inventario de Habilidades Sociales (IHS-Del-Prette)* y el *Cuestionario de Conocimiento sobre Habilidades Sociales (QCHS)*. Los resultados que obtuvieron de este estudio fue la evidencia de mejoras en conceptos de habilidades sociales por parte de los profesores. En conclusión, los investigadores pudieron demostrar la eficacia del programa para el desarrollo de habilidades sociales en los profesores lo cual les permitirá brindar un adecuado apoyo a sus alumnos del nivel primario en beneficio de su desarrollo socioemocional. Recomendaron seguir investigando y puedan utilizar otros instrumentos con la finalidad de tener un mejor alcance y entendimiento de las habilidades sociales. Esta investigación es escogida como precedente para seguir investigando las habilidades sociales con otros instrumentos y así desarrollar un programa de habilidades sociales para un mejor desarrollo en la misma.

Torrecilla et al. (2017) en España realizó un estudio con el objetivo de identificar la eficacia del estudio en habilidades sociales para el desarrollo profesional de los docentes del nivel secundaria que pertenecen a la provincia de Salamanca. En el marco metodológico

utilizaron el diseño cuasiexperimental, pretest y posttest, quiere decir que se evalúa previa y posteriormente a una muestra establecida que hayan recibido algún tipo de intervención. Siendo un muestreo no probabilístico causal. La muestra estuvo compuesta por 34 docentes de nivel secundaria de los cuales 17 eran del sexo masculino y 17 del sexo femenino que pertenecen a la provincia de Salamanca en España, siendo dos centros que decidieron participar del estudio siendo uno de ellos del sector privado y el otro del sector público. Emplearon el método encuesta y aplicaron la *Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero*. Los resultados que obtuvieron establecen diferencias significativas demostrando que fue favorable el programa aplicado a los docentes, representando así un importante avance en la mejora de las habilidades sociales con un nivel global de medida ($p = .007$). Llegaron a la conclusión que existe la necesidad de implementar programas que permitan desarrollar o mejorarlas habilidades en los docentes de secundaria para una mejora en la calidad profesional. Esta investigación se toma en cuenta por el método de investigación y coincide en la utilización del test de Habilidades sociales de Gismero como base para el estudio.

En este estudio realizado en Chile por Veloso-Besio et al. (2015), tuvieron como objetivo valorar la eficacia de un programa de intervención basado en las habilidades sociales y psicología positiva sobre el clima organizacional, satisfacción vital. En el marco metodológico utilizaron el diseño cuasiexperimental, 14 trabajadores conformaron el grupo experimental esto quiere decir que han sido expuesto a la intervención y 13 trabajadores para el grupo control que no han sido expuestos a la intervención y que tienen como propósito generar comparación con el grupo experimental. La muestra de este estudio estuvo conformada por 27 trabajadores, 20 del sexo femenino y 7 del sexo masculino, que oscilan las edades de 20 a 62 años que pertenecen al sector público de salud en la ciudad de Arica. Emplearon la técnica de encuesta y utilizaron como

instrumento la *Escala de Satisfacción Vital de Diener*, la *Escala Monoítem* y el *Cuestionario de Clima Organizacional por Cuadra y Veloso*. Los resultados estadísticos que se obtuvieron del programa, desarrollado en 11 talleres, fueron estadísticamente significativos, es decir, se evidenció un aumento considerable por parte del grupo cuasi-experimental con respecto a las variables de satisfacción vital de un $p=.007$, satisfacción laboral $p=.018$ y clima organizacional $p=.006$, no obteniendo los mismos resultados con el grupo cuasi-control. Lo cual llegaron a la conclusión de la eficacia de la intervención en habilidades sociales y psicología positiva para el mejoramiento de las relaciones interpersonales y así puedan generar una mayor satisfacción vital en los trabajadores. La presente investigación proporciona evidencia empírica sobre la eficacia del programa de habilidades sociales generando un mayor bienestar en los trabajadores y por ende el mejoramiento en sus relaciones interpersonales generándoles una mayor satisfacción con la vida.

2.2.2. Investigaciones nacionales

Este estudio desarrollado en Lima por Marcos (2021), tuvo como objetivo identificar la influencia de un programa llamado PHSE-18 sobre habilidades sociales en trabajadores administrativos que pertenecen a una Universidad Privada de Lima Metropolitana. Respecto al marco metodológico se eligió método cuantitativo con diseño de investigación cuasi experimental, considerando el pretest – post test a un mismo grupo es decir que primero se evaluó mediante una prueba de habilidades sociales a todos los trabajadores que pertenecen a este estudio, después se llevó a cabo el desarrollo del programa y finalizando se les volvió a evaluar con la prueba inicial. Siendo un tipo de muestreo no probabilístico intencional. La población estuvo conformada por 90 trabajadores administrativos. La muestra para este estudio se consideró a 16 trabajadores, las edades oscilan entre 48 y 65 años siendo 4 varones y 8

mujeres quienes cumplieron con los criterios de inclusión. La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta y de instrumento la *Lista de chequeo de Habilidades Sociales*. Los resultados que se obtuvieron del estudio son positivos lo cual conlleva a que puedan seguir continuando con el desarrollo de las habilidades sociales mediante programas de intervención. En conclusión, luego de haberse realizado y aplicado el programa PHSE-18 en los trabajadores de una universidad privada, se evidenció un aumento significativo en el promedio de sus habilidades sociales, confirmando la influencia que este tiene y la existencia de diferencias estadísticas entre el antes y después de su aplicación ($t=6.18$, $p.80$). Como demuestra dicha investigación se constata una vez más que los efectos de un programa influyen significativamente en las habilidades sociales de los trabajadores y además de haber sido un estudio positivo y significativo se tomó en consideración por el diseño que es cuasi experimental lo cual se considera cercano a lo que se desea realizar en esta investigación.

En este estudio de Salvador (2021), realizado en Lima tuvo como objetivo el poder determinar la existencia de una relación entre habilidades sociales y clima laboral de los trabajadores que pertenecen al centro de Salud Enrique Montenegro que se ubica en el distrito de San Juan de Lurigancho. La investigación fue de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo y con un diseño de investigación no experimental transversal. A su vez siendo un estudio correlacional entre habilidades sociales que conforma 6 dimensiones y clima laboral que conforma 5 dimensiones. La población estuvo conformada por 35 trabajadores del centro. La muestra de este estudio lo conformaron los 35 trabajadores que pertenecen al centro debido a que todos cumplieron con los criterios de inclusión. La técnica que se utilizó fue de encuesta y el instrumento que se aplicó fue un test que tiene el nombre de *Lista de chequeo* de Goldstein que contenía 23 reactivos y posteriormente el cuestionario de *Clima organizacional* con 18 reactivos.

Se concluyó que el 40% de los trabajadores de dicho centro presentaron un nivel bajo en el desarrollo de sus habilidades sociales y el 31.4% presentaron un defectuoso clima organizacional. Después de analizar de manera correlacional las habilidades sociales y el clima organizacional se evidenció $r = .00$, siendo una correlación positiva y con significancia de $p = .000$, $p > 0.05$; estos resultados contestan la primera hipótesis del estudio en donde las habilidades sociales y el clima organizacional poseen una relación significativa. La recomendación que brindo fue el desarrollo de un plan del trabajo de habilidades sociales y además complementarlo con otro plan para el manejo de estrés. Se escoge esta investigación como indicador de la importancia en que los trabajadores puedan desarrollar las habilidades sociales lo cual conllevaría al mejoramiento las relaciones interpersonales para un mejor clima laboral. Además, con esta investigación da una apertura para el desarrollo de incentivar futuros programas de intervención, lo cual generaría grandes beneficios tanto para el trabajador como para la empresa.

En el estudio de Tantaleán (2019), fue realizado en Lima y tuvo como objetivo de poder identificar los efectos del programa de Habilidades Sociales sobre la calidad de vida. Respecto al marco metodológico de esta investigación fue preexperimental en donde se realizó la aplicación de un pretest y post-test de un mismo grupo esto quiere decir que primero se evaluó mediante la prueba calidad de vida, luego se aplicó el programa y al finalizar se le volvió aplicar dicha prueba. Siendo un tipo de muestreo intencional ya que en este estudio se escogieron a todos los alumnos que se encontraban en extrema vulnerabilidad. La población estuvo conformada por 231 alumnos siendo 117 del sexo femenino y 114 del sexo masculino que se encontraron cursando el quinto año de secundaria de un colegio público que se encuentra en el distrito de Carabayllo. Al inicio del estudio la muestra a considerar fue de 30 adolescentes sin embargo por los criterios de

exclusión la muestra se redujo a 23 adolescentes. La utilización de la técnica es de encuesta y el instrumento que se aplicó fue *La Escala de Calidad de Vida de Oslon y Barners*. Los resultados mostraron que la calidad de vida mejorará siempre y cuando la persona presente o desarrolle adecuadamente sus habilidades sociales. Este hecho aprueba la aplicación de la *t* de Student en la cual se obtuvo el 0.037, es por ello que se reconoce la hipótesis general alterna, afirmando que el programa de habilidades sociales represente una mejora significativa en la calidad de vida de los adolescentes que viven en el distrito de Carabayllo. Las recomendaciones que planteó fue el aplicar un programa de Habilidades Sociales en todos los colegios para así puedan obtener herramientas necesarias para una mejora en su calidad de vida. Se escoge este estudio porque da como indicador de la importancia de trabajar y desarrollar las habilidades sociales, además de incentivar la aplicación de un programa para el mejoramiento en la calidad de vida de las personas.

Este estudio se realizó en la provincia de Chachapoyas por Guiopp (2019), tuvo como objetivo de poder demostrar que después de haber aplicado el programa mejoraría significativamente las relaciones interpersonales en los docentes de secundaria que pertenecen al centro educativo San Juan de la Libertad. La investigación es cuantitativa de diseño preexperimental esto quiere decir que es de un antes y un después de la aplicación del programa, siendo un muestreo no probabilístico. Estuvo conformado por una muestra de 18 hombres y 12 mujeres siendo un total de 30 docentes de secundaria que participaron en el programa de “Armonía”. Se aplicó un *Cuestionario de Relaciones Interpersonales* que consta de 40 reactivos que se encuentran clasificados en 5 dimensiones. Los resultados fueron que los docentes presentaban a inicios un nivel malo en sus relaciones interpersonales, porque se obtuvo niveles bajos en todas las dimensiones del cuestionario que se les tomó antes de llevar el programa

armonía, debido a ello participaron de dicho programa para el desarrollo de habilidades y mejores conductas. En conclusión, los docentes obtuvieron un puntaje a nivel muy bueno debido al efecto del programa en el cual se empleó la *t* de Student para validar la hipótesis logrando una significancia del 5%, lo cual ayudó a la mejora de las relaciones interpersonales de los docentes de dicha institución, puesto que, se pasó de un nivel regular con promedio de 13.02 a un nivel muy bueno con promedio de 27.55 y una correlación de 0.891. La recomendación que brindó fue se siga programando y llevando a cabo programas para el mejoramiento de las Relaciones Interpersonales. La presente investigación será útil ya que denota una guía en el desarrollo de nuestro diseño preexperimental y nos permite esbozos de evaluación en nuestra población.

En el departamento de la libertad se realizó un estudio por Díaz (2018), su objetivo fue determinar la influencia del programa llamado Integrándonos para el mejoramiento de habilidades sociales de los trabajadores que pertenecen a los institutos de educación superior que pertenecen a la provincia Sánchez Carrión. Este estudio tiene como diseño preexperimental. Considerando una población de 47 trabajadores y una muestra constituida por 30 trabajadores a dicha institución educativa y que a su vez cumplieron con los criterios de inclusión. Se utilizó un muestreo no probabilístico, intencionado. Se aplicó la técnica de observación y como instrumento un cuestionario para la medición de las Habilidades Sociales elaborado por el autor en el 2017, teniendo como escala de medición bajo, medio y alto con tres dimensiones como la autoestima, empatía y asertividad. Posterior se aplicó el programa que se desarrolló en 20 sesiones y finalmente se volvió aplicar dicho cuestionario. Los resultados indicaron que en el pretest los trabajadores presentaban un bajo nivel de habilidades sociales, sin embargo, después de haber llevado el programa obtuvieron un alto nivel. Esto se evidencia en el pre-test y post-test de habilidades sociales realizados en los cuales se obtuvieron un promedio de 34.0 y 45.9

respectivamente, evidenciándose una diferencia entre ambos de 11.9%, equivalente al 29.3%; es por esto que se determinan que este programa influyó de manera significativa en las habilidades del personal que labora en dicha institución superior. Lo cual conlleva a recomendar que los directores deben de incluir en sus planes de trabajo programas para el mejoramiento de las Habilidades Sociales. Este estudio da una clara evidencia de la eficacia del programa de habilidades sociales para los individuos por los resultados obtenidos, generando gran confiabilidad a mi investigación y poder desarrollarlo en los trabajadores.

2.3. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio y esquema iconográfico

2.3.1. *Habilidades Sociales*

2.3.1.1. Conceptualización de habilidades sociales. Se entiende como la agrupación de respuestas que pueden ser no verbales o verbales, medianamente independientes, y de acuerdo con la situación, específicas; por medio de las cuales el individuo transmite de manera interpersonal sus sentimientos, opiniones, necesidades, preferencias y derechos, procurando también respetar el de los demás (Gismero, 2000).

Según Monjas (2004), el aprender y tener comportamientos adecuados se consideran como habilidades sociales independientemente de la personalidad del individuo, sin embargo, ciertas características de esta pueden generar un mejor desarrollo en su comportamiento social.

En tal sentido Caballo (2005), refiere que las habilidades sociales son conductas agrupadas que permiten a la persona seguir desarrollándose en su entorno ya sea de manera individual o interpersonal, y a su vez manifestar todo aquello que siente y piensa de una forma adecuada a la situación que se le presente.

Las habilidades sociales son consideradas como la conducta observable, pensamiento y emoción de una persona para relacionarse adecuadamente y que, a su vez, pretende que otros respeten sus derechos para que no le impidan que logre sus objetivos. Es necesario resaltar que una persona considerada hábil buscará su interés propio, pero igualmente toma en consideración los sentimientos e interés del otro, y al ocurrir un conflicto tiene toda la intención de encontrar una posible solución que sea satisfactoria para ambos. Asimismo, las habilidades sociales son fundamentales en la vida de una persona ya que toda relación interpersonal genera un amplio bienestar, pero si hay una carencia de esta la persona podría desarrollar un elevado estrés y malestar, además de sufrir enfermedades psicosomáticas o alteraciones psicológicas ocasionando que las personas comiencen a percibir emociones negativas y esta se sienta rechazado por los demás. En efecto, el relacionarse de manera satisfactoria favorece a desarrollar y mantener una autoestima sana (Roca, 2003).

2.3.1.2. Características fundamentales de las habilidades sociales. Monjas (2004), hace referencia que las habilidades sociales tienen cinco características:

La primera característica de las habilidades sociales son las conductas y nuevas conductas adquiridas a lo largo de su vida a través de los aprendizajes de su entorno. La segunda característica de las habilidades sociales hace referencia al conjunto de conductas que tiene una persona para poder decidir, hacer, pensar y sentir ante una situación. La tercera característica hace mención a la conducta que dependerá del contexto donde se relaciona para dar alguna respuesta específica. Como cuarta característica de las habilidades sociales se considera ser una relación interpersonal y bidireccional generando así una adecuada reciprocidad entre ambas personas. En la quinta y última característica pone énfasis que al maximizar los intercambios sociales y respuestas positivas va a conllevar a que se

desarrollen habilidades sociales.

2.3.1.3. Dimensiones de las habilidades sociales. Según Gismero (1997), menciona a las siguientes habilidades sociales que son básicas de un individuo:

2.3.1.3.1 Autoexpresión de situaciones sociales. Es la capacidad que tiene la persona de manifestar lo que piensa y siente a cerca de sí mismo de manera espontánea, sin mostrar temor ni ansiedad frente a otras personas en distintas situaciones sociales tales como entrevistas, trabajo, reuniones, conversaciones cotidianas, entre otras.

2.3.1.3.2. Defensa de los propios derechos como consumidor. Se entiende como la capacidad que tiene la persona de poder actuar de manera asertiva frente a otros en defensa de sus derechos ante una situación en la cual ha pagado por un servicio y no se le es brindado de manera adecuada, ejerciendo su derecho a reclamo y a ser escuchado.

2.3.1.3.3. Expresión de enfado o disconformidad. Se considera como la capacidad que tiene el individuo de poder manifestar y expresar su enojo, malestar o desacuerdo justificado, producto de una situación o circunstancia dada, hacia los demás, siendo objetivo y firme en lo que dice, pero sin dejar de ser asertivo.

2.3.1.3.4. Decir no y cortar interacciones. Es la cualidad que permite a la persona poder decir no ante distintas situaciones que se le presente y que no sean de su agrado hacer. Esto a su vez permite el poder interrumpir la comunicación con alguien con quien ya no quiere mantener ningún vínculo.

2.3.1.3.5. Hacer peticiones. Hace referencia a toda persona capaz de poder manifestar con libertad, fluidez y sin temor lo que realmente le gusta, desea o espera obtener de alguien, lo cual le permite poder solicitar algún favor con seguridad y confianza sin miedo al rechazo.

2.3.1.3.6. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Es la destreza que posee un individuo para generar y lograr una interacción fluida con una persona del sexo opuesto, mediante una comunicación positiva y adecuada, que se lleva a cabo de manera natural y que le permite generar mayor cercanía y confianza para expresar su gusto y así halagarlo.

2.3.1.4. Modelos teóricos de las habilidades sociales

2.3.1.4.1. Modelo de Argyle y Kendon en las habilidades sociales. Es conocido como un modelo poco complicado y simple que proviene de una relación evidente entre las habilidades motoras y sociales. Es decir, que las habilidades sociales mantienen una similitud con otro tipo de habilidades, siendo en este caso las habilidades motoras como dibujar o manejar un carro; mediante este ejemplo se puede inferir que, así como una persona puede desarrollar una habilidad motora mediante la práctica también puede desarrollar una habilidad social con la misma (Argyle, 1978).

2.3.1.4.2. Modelo de Bandura en las habilidades sociales.

Definitivamente este esquema abarca elementos similares a los planteados en el modelo de Argyle con la disimilitud que este se enfocaba únicamente al desarrollo cognitivo de traducción, sin embargo, Bandura incluye el desarrollo de formación de expectativas sobre las repercusiones que una determinada conducta traerá a una persona. En líneas generales, Bandura ha sostenido que el individuo, su entorno y la conducta representan un vital aporte relativo a las variables que debenser tomadas en cuenta para poder entender y determinar un adecuado accionar (Bandura, 1978).

2.3.1.4.3. Modelo de McFall en las habilidades sociales. Según la competencia social es considerado como una valoración de juicio general que hace referencia a

la forma en la cual la conducta social de una persona se adecua a una determinada situación. Además, señala que la competencia social es una adaptación de la manera en la que una persona ejecuta una tarea específica. Cabe resaltar que el mayor aporte fue apartarse de la teoría integradora de habilidades y competencia sociales, al establecer el carácter general de la competencia social y el específico de las habilidades sociales definiéndolas como “las capacidades específicas, innatas o adquiridas, que permiten a una persona ejecutar competentemente una particular tarea social” (McFall, 1982).

Schlundt y McFall (1985) consideraban al modelo resumido en tres estadios. El primer estadio son las habilidades de descodificación de estímulos entrantes situacionales, involucra la recepción de información por los órganos de los sentidos, las interpretaciones de estos dentro del esquema existente de conocimiento del sujeto por su historia de vida y la motivación para alcanzar sus objetivos.

En el segundo estadio se encuentra la toma de decisiones, cuya base será la interpretación de las situaciones que se le presente al individuo y tendrá que generar una posible respuesta que a su vez sea la más efectiva y menos complicada para el afronte a la tarea estímulo. Es un proceso que involucra el trabajo de transformación de información y la utilización de normas que puedan asociar acciones específicas con circunstancias, que se encuentran en la memoria de largo plazo almacenadas (Schlundt y McFall, 1985).

Y por último el tercer estadio es la codificación de secuencia en el procesamiento de información, involucrando la interpretación de un programa que se obtiene como respuesta al seguimiento de conductas observables. Además, las respuestas de ejecución requieren de una sucesión de retroalimentación en marcha; la forma y el impacto de conductas específicas

terminan comparándose con las esperadas realizando ciertos ajustes con la finalidad de que la correspondencia aumente. De esta manera la generación de secuencia de conductas y el ajuste basado en la retroalimentación son considerados los subcomponentes de las habilidades de codificación (Schlundt y McFall, 1985).

En otras palabras, las habilidades sociales son consideradas como la secuencia de pasos orgánicos por lo que el estímulo entrante se llega a transformar en respuesta, el cual podrá ser juzgado como algo incompetente o competente (Cobeña, 2001). Como se ha mencionado anteriormente las habilidades y competencias no son considerados como conceptos intercambiables. Puesto que la competencia es empleada como un término general evaluativo que hace referencia a la calidad de actuar de un individuo en determinada tarea. Para poder ser evaluado de forma competente, la ejecución no requiere que sea extraordinaria; solo se necesita que sea adecuada. Por otra parte, las habilidades son capacidades específicas para la ejecución de una tarea de manera adecuada, que pueden ser adquiridas en base al entrenamiento y práctica o en algunos casos es de manera innata.

2.3.1.4.4. Modelos Trower en las habilidades sociales. El autor sostiene un esquema en el cual la persona es considerada como un miembro activo capaz de llevar su conducta hacia unos objetivos específicos. El individuo es visto como un ser pensante que prefiere contar con medios que le permitan cumplir sus metas; además, investiga, procesa datos, produce y maneja su accionar cumpliendo con los objetivos establecidos (Trower, 1982).

Tower plantea algunos elementos a tener en cuenta: capacidad para el autocontrol ante los eventos internos y externos, de ejecución y representación de las funciones lógicas y cognitivas. La atención consciente puede dirigirse hacia el interior como por ejemplo las experiencias del

pasado o presente, *feedback* propioceptivo, actitudes, entre otros y también puede guiar hacia el exterior de un individuo como son las señales sociales. Cuando la atención está dirigida al medio, los estímulos que se obtienen son procesados por el individuo y a la vez los clasifica en esquemas para el reconocimiento (Trower, 1982).

Por un lado, se tiene un estímulo social, quien es el que informa de la situación y de los procesos cognitivos que permite al individuo poder inferir. Los esquemas son los encargados de dirigir la acción, teniendo como principal función establecer conductas acordes a las normas sociales, siendo como un guía a la acción. A comparación de que una persona puede redirigir su atención hacia el interior para que sea comparada con su esquema de reconocimiento. Existen pruebas que incorporan al control externo e interno y también la comparación con el auto estándar; este tiene un valor considerado como una conducta a alcanzar, al lograrlo origina recompensa en el individuo. De igual modo la comparación y autocontrol construyen la esencia del desarrollo de la habilidad social, al parecer automático. Sin embargo, pueden suscitar interrupciones por si algo impidiera que se genere el proceso de comparación entre el auto estándar. La evaluación que tiene un individuo de una situación tiene la expectativa de éxito, este actuará; pero si la expectativa es negativa conducirá a una nueva elección de conducta o retirarse de dicha situación. Además, si el individuo se considera con la poca capacidad de poder alcanzar su estándar y su autovaloración es incompetente, lo que obtendrá será negatividad y fracaso como expectativa y la huida con facilidad. Por otra parte, las personas hábiles a las señales que obtienen de los demás y de alguna situación lo percibirán de manera adecuada lo cual tendrá una adecuada conducta dentro de las normas sociales. Las personas consideradas como no hábiles pierden la información importante con el medio porque pueden llegar a enfocarse en señales equivocadas dando pase a una conducta considerada como incompetente que ocasionará una

reacción desfavorable (Trower, 1982).

Este modelo tiene un papel importante para el proceso cognitivo, que implica una deducción válida de sí mismo, los otros, señales sociales, auto estándares aproximadamente realistas; pero si no sucede el sujeto tendrá expectativas negativas lo cual ocasionará que dirija su interpretación y percepción en base a una autoevaluación negativa, teniendo como consecuencia la incapacidad de poder desarrollar un eficaz comportamiento social. Desde esta perspectiva los procesos cognitivos en parte conforman los componentes de las habilidades sociales y puede generar un problema si únicamente se enfoca en el componente conductual. Es por ello que el entramiento cognitivo es considerado una parte fundamental para la regulación de las inferencias equivocadas que afectan el adquirir y generar habilidades sociales (Trower, 1982).

2.3.1.5. Comportamientos considerados dentro de las habilidades sociales.

Wagner et al. (2014) consideran que la base de las habilidades sociales es una comunicación adecuada, como, por ejemplo: el pedir ayuda, el poder iniciar, mantener y finalizar una conversación, defender sus derechos y el de los demás, recibir peticiones y también poder hacerlas, el poder expresar sus sentimientos de satisfacción e insatisfacción, formular preguntas y responderlas, admitir los errores, dar elogios, recibir críticas, saber pedir disculpas y escuchar, tomar decisiones y buscar solución a los problemas.

Por otra parte, el autor García (2016) menciona ciertas características sobre las habilidades sociales que pueden coincidir con algunas que se mencionaron anteriormente. Las características que considera García son: que las conductas se han aprendido a lo largo de la vida, existen componentes cognitivos, conductuales y emocionales, una reacción es de acuerdo a la situación y a la persona, permite obtener logros sociales y la interacción con otra persona es

eficaz.

2.3.1.6. Entrenamiento en habilidades sociales. Es considerada como una de las técnicas en terapia más utilizadas en la actualidad por los profesionales, ya que cumple con el objetivo de generar adecuadas competencias para el afronte de situaciones cotidianas que se puedan presentar, es por ello que se les enseña y brinda herramientas para el mejoramiento en su relación individual e interpersonal. El entrenamiento en habilidades sociales se une al enfoque conductual de obtención de respuesta en otras palabras es brindarle atención al nuevo aprendizaje (Caballo, 1993).

2.3.1.7. Componentes de las habilidades sociales. Según Roca (2003), las habilidades sociales están relacionadas a la comunicación no verbal y verbal; el poder realizar o declinar a peticiones; el resolver conflictos interpersonales o una eficiente respuesta a las críticas y al comportamiento insensato de algunas personas. Además, es importante considerar que las habilidades cambian de acuerdo con la situación que se presente, a las personas con quien se rodea o a los objetivos que desea lograr. De las evidencias anteriores conforman los siguientes componentes: conductas observables, cognitivos y emocionales. Las conductas observables hacen referencia a la expresión facial, gestos, miradas, ademanes, entre otras siendo uno de los componentes más notorios e investigados por la psicología. Lo cognitivo de las habilidades sociales indica a las creencias y pensamientos que tiene una persona esto quiere decir que es todo aquello que se evalúa y percibe de la realidad. Las habilidades sociales que corresponde a la parte emocional se consideran aquella capacidad de poder regular sus emociones y comprenderlas tanto de uno mismo como de los demás para la obtención de mejores relaciones interpersonales.

Por otra parte, Caballo (2007) considera que existe otros tipos de componentes, ya que

después de una extensa investigación expone que las habilidades sociales tienen como base la parte conductual, al ser observables y a la vez sencillos para su medición. No obstante, se puede dejar de considerar la parte cognitiva, quien es la encargada de poder procesar la información para posteriormente brindar respuestas pertinentes para con la sociedad. Por último, e igual de importante es la parte fisiológica, aunque no ha sido tan explorada, pero de igual manera forma parte del conjunto que conforma las habilidades, ya que los cambios ocasionados en esta parte generan afectación a la conducta y de manera viceversa. A continuación, se presenta la tabla 1 para la explicación a detalle de cada componente:

Tabla 1

Componentes de las habilidades sociales

Componentes	Elementos
Componentes conductuales	<ul style="list-style-type: none"> - No verbales: mirada, latencia de respuesta, expresión facial, postura, proximidad, expresión corporal y apariencia personal. - Paralingüístico: tiempo de habla, perturbaciones del habla, voz y fluidez del habla. - Verbales: contenido de la comunicación (refuerzos, preguntas, razones, etc.) - Mixtos más generales: afecto, escoger el momento apropiado para hablar, saber escuchar, conducta positiva espontánea, tomar y ceder la palabra.
Componentes cognitivos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de las costumbres sociales - Conocimiento de las diferentes señales de respuesta - Conocimiento de la conducta socialmente habilidosa y apropiada según el contexto - Creencias y cómo afectan las decisiones tomadas dentro de contextos sociales
Componentes fisiológicos	<ul style="list-style-type: none"> - Presión sanguínea - Taza cardiaca - Respuestas electrodermales - Flujo sanguíneo - Respiración - Respuesta electromiográfica

Nota. Caballo (2007, p. 20).

2.3.2. Autoestima

La autoestima se ve reflejada en la forma en cómo una persona se considera a sí misma con relación al aspecto físico, comportamiento y competencias, las cuales se basan en la noción, apreciación, captación y la formación que han venido adquiriendo a lo largo de la vida; esto conllevará a considerar tres niveles de autoestima que son: bajo, moderado y alta autoestima. Además, la imagen de la persona está implicada al ámbito familiar, social y de sí mismo (Inca, 2017).

2.3.2.1. Teoría de la autoestima

2.3.2.1.1. Autoestima desde un enfoque humanista. Seminario (2018) el único ser vivo que puede generar autocríticas y valoraciones de su vida es el ser humano con el privilegio de tener conciencia para la toma de decisiones, elegir, cambiar y buscar lo que considere significativo. Se considera como el conjunto de cuerpo, mente y espíritu los cuales poseen una necesidad distinta en cada elemento mencionado; por lo cual habita una necesidad en todo individuo que es el amor que pueda sentir de sí mismo y por la aceptación del ser que es; a esto se le conoce como la autoestima.

Algunos defensores del enfoque humanista sostenían que la autoestima en la vida de un individuo es esencial para la autorrealización personal, el bienestar físico y psicológico, para así lograr obtener la felicidad. También se menciona que la aceptación personal tiene un papel sumamente importante en la parte afectiva y felicidad de todo ser humano. Dentro los filósofos pioneros que han escrito sobre la autoestima se encuentra William James, aparte de filósofo fue psicólogo, y mencionaba que el individuo se permite ser competitivo. Desde pequeños si aprendieron a afrontar a las adversidades que se les presentaba en la vida que logran superarlas, a comparación de otros que viven expuestos a decepciones y frustraciones tendrán como

apreciación negativa con una baja aceptación en su persona (Seminario, 2018). Además, también Mead (2008) comentaba que la autoestima es la percepción que un individuo tiene de sí mismo, influenciada por el ámbito social y las vivencias de las mismas.

Por otra parte, el autor Maslow (1968) desde en el enfoque de la psicología social, mencionaba que un individuo tiene la necesidad de establecer una evaluación alta de sí mismo, a esto se le conoce como autoestima que influye el auto respeto y valoración propia de uno mismo y de los demás. También enfatiza en el arduo deseo de logro, independencia, seguridad que muestra al entorno, competencia y el desenvolvimiento que pueda tener y mostrar para obtener de los otros su respeto. La obtención de las necesidades antes mencionadas genera sentimiento de ser capaz, seguridad de sí mismo, confianza y entre otras más.

Rogers (1970) planteó que la autoestima y autoimagen guían a todo individuo a poder vivir y desarrollarse en el ambiente, con la libertad de expresar afecto, ideas, conocerse y la posibilidad de poder reconocer sus errores y aciertos.

Otro autor como Rosenberg (1973) considera a la autoestima como algo positivo y negativo que tiene un individuo de sí mismo, generando comparación con los demás y el conocimiento de quién es realmente basado en los resultados que obtenga.

2.3.2.1.2. Teoría de la Autoestima de Coopersmith. Coopersmith (1990) hace referencia a tres características para su definición y se enfoca en la estima de su autoestima estable y no en los cambios transitorios. Tiene verificación debido a las medidas que se obtuvieron en condiciones similares y con el mismo instrumento. La autoestima de una persona puede variar de acuerdo con las vivencias, sexo, edad y rol que desempeña. Se considera que existe la autoestima general, específica o ciertos elementos que una persona valora y relaciona en base a sus debilidades, fortalezas y dificultades, así como la autoestima

general o de uno mismo que hace referencia a la valoración global procurando conocer el grado de valor, capacidad, compromiso y seguridad de sus propias decisiones, acciones y afrontar los desafíos que se puedan presentar; regularmente obtienen un grado alto de progreso, reconocimiento sus destrezas y en los demás sus capacidades, del mismo modo el área social del autoestima, en donde los individuos presentan mayor capacidad en habilidades sociales debido a las relaciones adecuadas que mantiene con sus amigos y compañeros de trabajo, considerándola como positiva, permitiéndoles pronunciar su asertividad y empatía, generando un vínculo con los demás y sentido de pertenencia. Entonces en esta área mencionada si presenta un alto nivel de autoestima se considerará las siguientes características: sentirse respetados y considerados, mantienen buenas cualidades y por último la habilidad de mantener una relación íntima con la familia (Coopersmith, 1990).

Según Coopersmith (1996) menciona que existen cuatro áreas dimensionales que determinan a la autoestima. La primera sub escala es de sí mismo, consiste en la estima que un individuo realiza y mantiene de sí mismo, relacionado a su imagen corporal y características propias, reflexionando también sobre su valor, capacidad, dignidad y productividad generando un juicio personal. Esta sub escala es afectiva y hace referencia a la imagen corporal con relación a las vivencias y expectativas.

La segunda sub escala es la social-pares, se considera como la capacidad de poder lidiar y obtener el triunfo ante las distintas situaciones sociales que se puedan presentar, por ejemplo, ser capaz de solucionar los conflictos, relacionarse con el sexo opuesto y mismo sexo, considerarse apto para tomar decisiones e iniciativa y la solidaridad. Además, también hace referencia a las cualidades y destrezas para las relaciones con compañeros y amigos o nuevas personas por conocer. Se ve integrado el sentimiento de ser aceptado o no por sus pares y el

sentimiento de ser parte de algo o de un grupo.

La tercera sub escala es del hogar-padres, considerada una sub escala importante porque influye de manera significativa en el infante ya que la parte social y la familia es quien lo trasmite, como es los valores, roles, conocimientos y hábitos; la relación íntima que mantenga con la familia dará un indicador de que existen capacidades y cualidades adecuadas, una independencia, concepción de lo bueno y malo dentro del margen familiar. En base al ejemplo y la palabra de la familia se formará la personalidad de un niño, propiciando la manera de actuar y pensar como usuales. Esta dimensión se convierte en la autoestima inicial.

La cuarta sub escala es académica, considerado como la apreciación que pueda tener una persona de sí mismo con relación a su rendimiento en el entorno educativo, es la habilidad o destreza para solucionar de manera eficaz cualquier dificultad que se pueda presentar, no sólo se evidencia la inteligencia general sino también la inteligencia múltiple, ya que cada persona tiene la capacidad y competencia en ciertas áreas específicas.

En resumen, cada persona constantemente se encuentra realizando apreciaciones en relación con el ambiente y con uno mismo, dando seguimiento de cómo puede influir en uno, independientemente de la satisfacción que le genere asumirá una actitud. Dicho de otra manera, la relación con su entorno y la actitud que presente es considerado su autoestima.

2.3.2.2. Niveles de autoestima. Coopersmith menciona que existen varios niveles de autoestima y son: autoestima alta, autoestima media y autoestima baja. Toda persona actúa ante similares situaciones de diferente manera, es por esto que se comprende que se tiene distintas expectativas para el futuro, autoconceptos y respuestas diferentes.

2.3.2.2.1. Autoestima alta. Se refiere a toda persona que es asertiva, expresiva, sociable, que confía en sus percepciones buscando siempre el éxito, optimista en relación con el

futuro, creativa, respetuosa consigo mismo, orgullo de quién es y con objetivos realistas (Sparisci, 2013).

2.3.2.2. Autoestima media. Hace referencia a personas que suelen expresarse, socialmente dependientes, con un alto índice de aseveraciones positivas, pero teniendo una mayor medida en sus expectativas y competencias (Sparisci, 2013).

2.3.2.3. Autoestima baja. Se considera a todo individuo que se encuentra en un estado de desánimo, aislamiento, depresivo, inseguro de su apariencia física, incapaz de expresar lo que siente y de protegerse; que no cree poseer la fuerza suficiente para trabajar en sus debilidades por tener una actitud poco optimista, que muestra temor de que sus acciones causen molestia en los demás y que en muchos casos no cuentan con los recursos necesarios para sobrellevar las diversas situaciones por las que pasan, así como la ansiedad que estas le causa (Sparisci, 2013).

2.3.2.3. Los pilares de la autoestima. Branden (2011) considera que la autoestima está conformada por seis pilares importantes que lleva a la reflexión y a la práctica, siendo estos los siguientes:

El primer pilar es el poder vivir de manera consciente, con la práctica, quiere decir que se tiene la capacidad de poder identificar la realidad de su entorno y su rol que tiene en ella. En el segundo pilar es el aceptarse así mismo pudiendo asumir sus sentimientos y pensamientos para que pueda aceptarlos y no terminar rechazándolos. El tercer pilar es poder asumir la propia responsabilidad, entender que es responsable de sus actos, autocontrol y autoevaluación. El cuarto pilar es la autoafirmación que tiene como implicancia el no dejar llevarse por lo que puedan decir otras personas, porque deben defender su posición y aceptar que no siempre se podrá complacer a todos. En el quinto pilar es tener un propósito de vida definiendo metas a

corto y largo plazo, pudiendo escoger las acciones que le llevará a lograr y cumplir con sus objetivos propuestos. El sexto y último pilar es la integridad personal, es ser congruente con lo que se piensa y con lo que se hace.

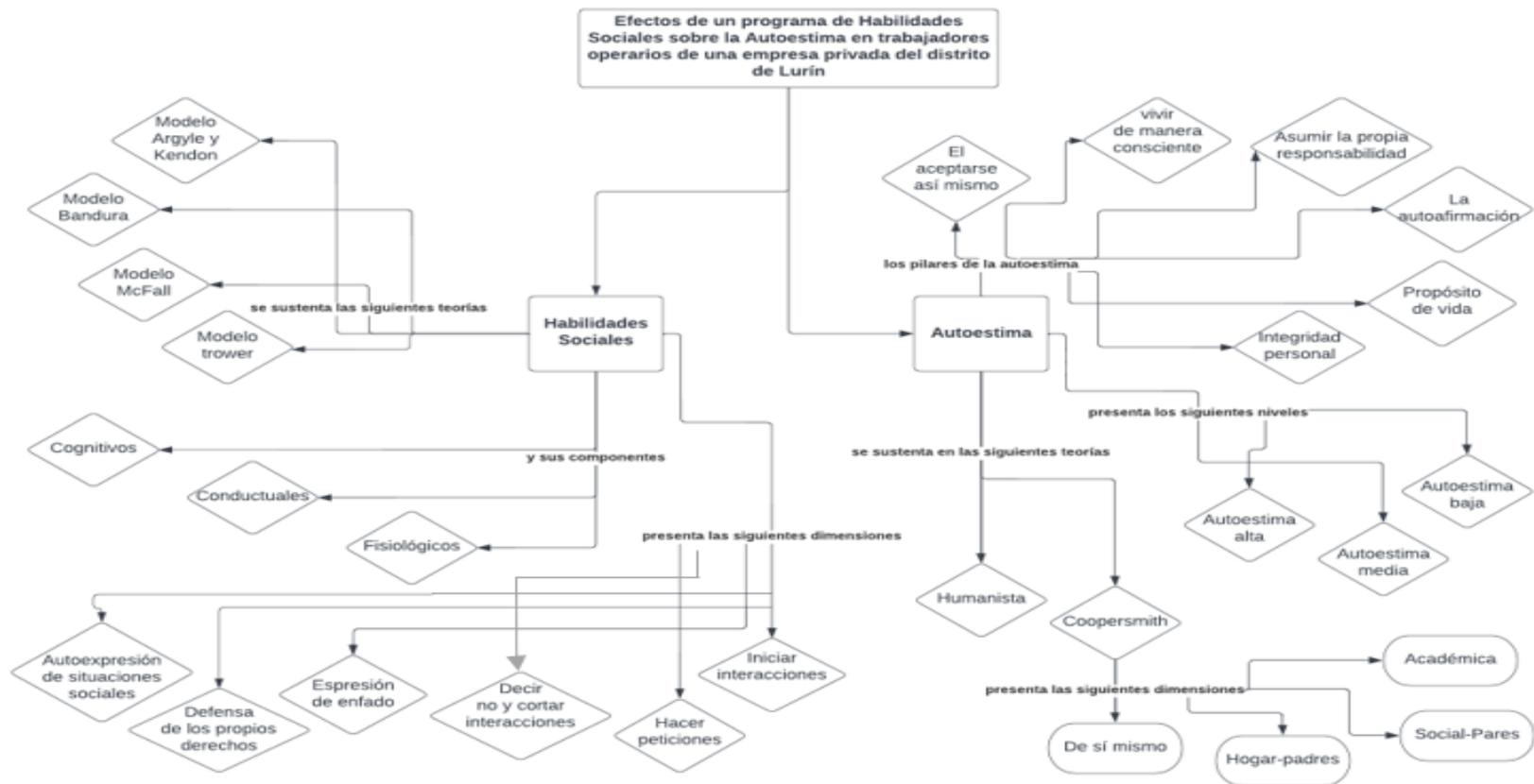
2.3.3. Trabajadores operarios

Al mencionar la palabra operador u operadores se hace referencia a la persona que normalmente realiza algún trabajo vinculado con tecnología y maquinarias. Un operador es considerado también como un rango medianamente bajo dentro de una organización o empresa, puesto que se encuentra bajo las órdenes de supervisores y jefes; además, desarrollan tareas técnicas que involucran en su mayoría un mayor esfuerzo físico que intelectual. Todo operador debe contar con ciertas habilidades y destrezas que le permitan desarrollar su trabajo, sin embargo, estas pueden ser obtenidas mediante la práctica constante llegando a dominar el trabajo de manera correcta. Existen diversos tipos de operadores divididos de acuerdo a las tareas que cumplen como por ejemplo los operadores metalúrgicos, operadores de minería, operadores portuarios, entre otros, así como también algunos que requieren cierta instrucción formal, en especial cuando se habla del ámbito económico y político. Esto se evidencia en el caso de los operadores políticos y bursátiles quienes requieren contar con una mayor destreza intelectual y conocimiento más avanzado puesto que desarrollan tareas más complejas y de mayor relevancia asumiendo una mayor responsabilidad en la empresa (Bembibre, 2009).

2.3.4. Esquema iconográfico

Figura 1.

Mapa conceptual del programa de Habilidades Sociales sobre la Autoestima



Nota. Elaboración propia (Bernuy, 2023)

El esquema inicia en la parte superior con el título de tesis, en la parte de abajo se despliega las variables de objeto de estudio y empezando por la izquierda está las habilidades sociales, cuya estructura teórica se fundamenta en los clásicos modelos teóricos de Argyle y Kendon, Bandura, McFall, Trower. Más abajo se tiene a los componentes de las Habilidades Sociales que son los cognitivos, conductuales y fisiológicos. En la parte inferior se presentan las siguientes dimensiones según Gismero son autoexpresión de situaciones sociales, defensa de los propios derechos, expresión de enfado, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones con el sexo opuesto. Continuando con por el lado derecho esta la autoestima, cuya estructura teórica se sustenta en las siguientes teorías de Humanista y Coopersmith quien presenta cuatro dimensiones y son de sí mismo, hogar-padres, social-pares y académica. En la parte central del extremo derecho se presentan los niveles de la Autoestima que son alta, media y baja. En la parte superior derecha se encuentran los seis pilares de la Autoestima que son el aceptarse así mismo, vivir de manera consciente, asumir la propia responsabilidad, la autoafirmación, propósito de vida e integridad personal.

2.4. Definición de términos básicos

2.4.1. Habilidades sociales

Las habilidades sociales se entienden según Caballo (2007), como el total de conductas de un individuo que facilitan su desarrollo interpersonal o individual para manifestar sus opiniones, anhelos, sentimientos, derechos o su actitud de manera adecuada ante una situación.

2.4.1.1. Autoexpresión de situaciones sociales. Es la manera de expresarse ante distintas situaciones que se presenten Gismero (1997).

2.4.1.2. Defensa de los propios derechos como consumidor. Es poder defender su derecho con fundamento de manera adecuada Gismero (1997).

2.4.1.3. Expresión de enfado o disconformidad. Es poder manifestar su enojo o desacuerdo ante una persona o situación de manera asertiva Gismero (1997).

2.4.1.4. Decir no y cortar interacciones. Es tener la cualidad de ser capaz de poder decir no y tomar distancia si así lo requiere la persona Gismero (1997).

2.4.1.5. Hacer peticiones. Es el poder solicitar algún favor, para obtener algo, sin temor a la respuesta ya sea negativa o positiva Gismero (1997).

2.4.1.6. Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Es la habilidad de poder relacionarse adecuadamente con el sexo opuesto generando confianza y una buena interacción (Gismero, 1997).

2.4.2. Autoestima

La autoestima se entiende según Coopersmith (1978), como la valoración propia de un individuo con un juicio de aprobación o desaprobación y hasta donde se puede considerar ser una persona realizada, capaz, valiosa y significativa.

2.4.2.1. Sí mismo. Alude a la evaluación afectiva propia de un individuo con respecto a su apariencia, particularidades, aprecio, rendimiento y decoro con relación a sus vivencias. De la misma manera indica como el acto de considerarse físicamente atractivo (Seminario, 2018).

2.4.2.2. Social. Tiene como relación la capacidad de afrontar con triunfo a las situaciones sociales que se presenten debido a la destreza de relacionarse con los demás (Seminario, 2018).

2.4.2.3. Hogar. Se considera como la más importante y la que ha compuesto el inicio de la autoestima (Seminario, 2018).

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

El programa de habilidades sociales tiene un efecto sobre la autoestima en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín.

2.5.2. Hipótesis específicas

El programa de habilidades sociales tiene un efecto sobre sí mismo en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín.

El programa de habilidades sociales tiene un efecto sobre social en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín.

El programa de habilidades sociales tiene un efecto sobre hogar en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín.

2.6. Matriz de operacionalización de las variables de estudio

El presente estudio presenta dos variables, una variable independiente y la otra variable dependiente, ambas se presentan y especifican de forma detallada en la tabla 1 y en la tabla 2 respectivamente, donde se desarrolla la matriz de operacionalización la cual permite tener una idea más clara de cada una de ellas.

Tabla 2*Matriz de Operacionalización: Variable independiente*

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Módulos	Sesiones
Habilidades sociales	Se le considera como el total de conductas de un individuo que facilitan su desarrollo interpersonal o individual para manifestar sus opiniones, anhelos, sentimientos, derechos o su actitud de manera adecuada ante una situación (Caballo, 2007)	Por parte del trabajador presencia de interés para relacionarse, empatía, comunicación, buenas relaciones interpersonales, mediante la escala de Habilidades sociales de Gismero.	Autoexpresión de situaciones sociales (Gismero, 1997). Defensa de los propios derechos como consumidor (Gismero, 1997) Expresión de enfado o disconformidad (Gismero, 1997) Decir no y cortar interacciones (Gismero, 1997) Hacer peticiones (Gismero, 1997) Iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto (Gismero, 1997)	1. Identificando y expresando mis emociones 2. Aprendiendo a valorarme y auto compensarse 3. Conociendo y defendiendo mis derechos 4. Practicando mis deberes 5. Reconociendo y expresando nuestra ira 6. Reconociendo las consecuencias de la conducta agresiva 7. Decir no de forma asertiva 8. Cortar interacciones 9. Identificando estilos de comunicación 10. Practicando mi comunicación asertiva 11. Iniciar conversaciones 12. Hacer y recibir elogios

Nota. Elaboración propia (Bernuy, 2022)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo, método y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada puesto que busca aplicar los conocimientos teóricos a una determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven (Sánchez et al., 2018).

3.1.2. Método de investigación

En cuanto al método, es considerado cuantitativo puesto que está vinculado a conteos numéricos y métodos matemáticos representados mediante un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar las suposiciones (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.3. Diseño de investigación

Respecto al diseño, obedece a uno preexperimental debido a la dificultad de ejercer un control sobre las variables extrañas y a la no asignación aleatoria de sujetos participantes (Bernal, 2010). Debido al contexto en el que se desarrolla la investigación, no es posible tener un control total sobre las condiciones en las que se busca implementar el Programa de Habilidades Sociales en los trabajadores de dicha empresa ni se escogerá de forma aleatoria a dichos sujetos (Sánchez et al., 2018). Sin embargo, este tipo de diseños son los únicos aplicables en determinados tipos de investigaciones, siendo el campo de la psicología uno de ellos (Buendía et al., 1998).

En este estudio, se empleó un diseño pre-test post-test aplicado a un solo grupo siguiendo

tres pasos; en el primero se medirá la variable dependiente mediante un pre-test, luego se aplicará la variable independiente a los miembros de dicho grupo, y, por último, se medirá nuevamente la variable dependiente en los sujetos por medio de un post-test (Sánchez et al., 2018).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población está conformada por el total de 190 trabajadores, 156 varones y 34 mujeres, las edades oscilan entre 18 y 68 años que se encuentran laborando actualmente en la empresa metalmecánica en el distrito de Lurín. Estos trabajadores son operarios, es decir encargados de trabajar en la parte de producción de dicha empresa (Bembibre, 2009). La gran mayoría tiene nivel educativo de secundaria completa o nivel técnico. Lo cual ocasiona en los trabajadores la falta de seguridad en sí mismo, la falta de comunicación y relación con sus pares, dicha información ha sido obtenida por los jefes inmediatos; siendo una población con dichas características lo cual necesitan herramientas y recursos necesarios para su desarrollo emocional y social.

Es preciso señalar que, dicha población debe comprender una serie de especificaciones y parámetros, con el fin de cumplir con un apropiado abordaje durante el proceso de ejecución. Por tanto, se señalan los criterios de inclusión y exclusión.

3.2.1.1. Criterios de inclusión. Trabajadores operarios de ambos sexos que laboran actualmente en la empresa metal mecánica del distrito de Lurín, con edades comprendidas entre los 18 a 60 años, que desean participar de la presente investigación.

3.2.1.2. Criterios de exclusión. Trabajadores operarios que no laboran actualmente en la empresa metal mecánica del distrito de Lurín, así como fuera del rango de edad entre los 18 a 60 años, y que no deseen participar de la presente investigación.

3.2.2. Muestra

Para efectos de la investigación se utilizará el muestreo intencional, escogiendo a todos los trabajadores operarios que normalmente realizan algún trabajo vinculado con materiales, tecnología y maquinarias que no cuentan con ciertas habilidades para relacionarse (Bembibre, 2009), los cuales han sido identificados por la empresa. Siendo una muestra de 87 trabajadores de ambos sexos, con edades de 18 hasta 60 años; en donde se trabaja con dos grupos para la intervención del programa. Siendo corroborado en reunión con el personal de las jefaturas de las dos áreas, en donde señalaban mayores incidencias y conductas problemáticas provenientes de dichos rangos operativos.

Unidad de análisis: Trabajadores operarios

Marco referencial: Empresa Metalmecánica del distrito de Lurín

3.2.2.1. Criterios de separación. Trabajadores que no firmen el compromiso y/o que tengan más de tres inasistencias a las sesiones programadas, así como quienes no respondan el post test al concluir el programa aplicado.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se captará al personal en una reunión general que se realiza todos los lunes a las 7 am, brindándoles la información pertinente y extendiéndoles la invitación a participar del programa. Posteriormente, las personas que decidan participar de dicho programa serán convocadas en una fecha y horario pactado en la sala de capacitación del tercer piso de las oficinas de la empresa para que puedan llenar cómodamente la encuesta respectiva.

Sánchez y Reyes (2015) se empleará una técnica indirecta, ya que no se requiere, la posibilidad de comunicación entre el investigador y los sujetos abordados, debido a su considerable amplitud o cantidad, siendo su uso en base a la técnica indirecta por encuesta, a

través de un cuestionario la cual se realizará para recolectar información con el objetivo del estudio, se empleó un instrumento y un programa de intervención.

Los pasos que se emplearon para el análisis de la información de acuerdo con el diseño de investigación escogido fue el iniciar con la estadística descriptiva y de variabilidad para así se mida la variable dependiente y a los que la componen. En dependencia de como resulte la repartición de datos de la medida, se escoge el estadístico paramétrico o no paramétrico, como la *t* de *Student* para las muestras relacionadas o en todo caso la *W* de *Wilcoxon*, respectivamente. Después de comparar los intragrupos, se optó por una prueba que mida el año del efecto, comola *d* de *Cohen* o la *g* de *Hedges* en relación con la disimilitud del grupo experimental. Cabe mencionar que los procedimientos mencionados anteriormente fueron ejecutados utilizando el programa estadístico SPSS v. 25.

3.3.1. Inventario de Autoestima de Stanley Coopersmith versión Adultos

El nombre original del inventario es Self Esteem Inventory (SEI) elaborado por el autor Stanley Coopersmith, en 1967 con una procedencia de Estos Unidos. Además, es un instrumento que fue estandarizado por Isabel Panizo en 1988. El rango de aplicación es de 16 años en adelante. Tiene el objetivo de medir las actitudes valorativas en el sí mismo, en 3 áreas: Personal, familiar y social en base a la experiencia del individuo. El sí mismo general: refiere a las actitudes que presente el sujeto, frente a su autopercepción y propia experiencia valorativa sobre sus características físicas y psicológicas. El área social, se encuentra construido por ítems que refieren las actitudes del sujeto en el medio social frente a sus compañeros o amigos. Así como sus referentes a las vivencias en el interior de instituciones educativas o formativas y las expectativas en relación con su satisfacción de su rendimiento académico o profesional. El área familiar, expone ítems en los que se hace referencia a las actitudes y/o experiencia en el medio familiar con relación a la convivencia.

Pariona (2019) para la aplicación del inventario se escogió la adaptación peruana de Carol Julissa, en donde indica que puede ser llevada a cabo en forma individual o grupal (colectivo) o individual y tiene un tiempo aproximado de 20 minutos dirigido a persona mayores de los 16 años.

Este instrumento se obtiene un puntaje total, pero se divide en tres áreas; el área de Sí mismo general se encuentra conformado por 13 ítems (1,3,4,7,10,12,13,15,18,19,23,24,25), el área Social está conformado por 6 ítems (2,5,8,14,17,21) y el área Familiar lo conforma 6 ítems (6,9,11,16,20,22).

El inventario consta de 25 ítems de respuestas dicotómicas entre sí, esto quiere decir que solo hay dos opciones V (verdadero) y F (falso) y con un puntaje total y máximo de 100 puntos debido a que cada respuesta vale un punto y el puntaje total es la suma de las 3 áreas multiplicados por 4. Para calificar este instrumento se requiere revisar las claves de las respuestas. Según la clave de las respuestas se tiene los siguientes ítems verdaderos: 1,4,5,8,9,14,16,19,20 y los ítems falsos: 2,3,6,7,10,11,12,13,15,17,18,21,22,23,24,25.

Los intervalos para cada categoría de autoestima son:

0 a 24 Nivel de Autoestima Bajo

25 a 49 Nivel de Autoestima Medio Bajo

50 a 74 Nivel de Autoestima Medio Alto

75 a 100 Nivel de Autoestima Alto

La confiabilidad del instrumento original fue entre 7.8 y .92 mediante el test retest y dos mitades, siendo satisfactoria (Coopersmith, 1959).

En el Perú el Inventario de Autoestima Coopersmith fue utilizado por varios autores,

uno de ellos es Tarazona (2013) quien reportó que alcanzó un coeficiente Kuder-Richarson 20 de .61 concluyendo así que la puntuación del instrumento presenta confiabilidad y obtuvo un alfa de Cronbach de .79. Además, ha sido validado y adaptado para distintos grupos.

Inicialmente se trabajó con la versión de Panizo (1985) quien fue la persona que tradujo para posteriormente adaptarlo al español para emplearlo a los alumnos del quinto grado de primaria. Después Arce (1987) consideró realizar ciertas modificaciones para poder aplicar el cuestionario a una población de universitarios de Lima, teniendo muestra para la evaluación de 432 alumnos de la universidad del Pacífico para su readaptación del cuestionario en la realidad peruana. Al año siguiente Barnechea aplicó el cuestionario a un grupo de mujeres que pertenecían a pueblos jóvenes, cuyas edades oscilaban entre los 20 y 56 años. De igual manera Busse a los dos años también aplicó el cuestionario a un grupo de adolescentes de barrios marginales en Lima Metropolitana.

Conforme a Coopersmith, la correlación entre ambas versiones se encuentra superior al .80 resultado arrojado por el reporte de alumnos tanto del colegio como de la universidad. La muestra fue de 647 estudiantes (Arce, 1987). En el estudio realizado por Panizo (1985) el coeficiente obtenido de confiabilidad por mitades fue de .78. También dicha prueba fue sometida a una correlación de ítem por ítem, obteniendo un nivel de significación en todas las preguntas y subescalas de .00 y en la escala general de sí mismo un $r=.93$.

Antes de aplicar las pruebas en la muestra seleccionada para la presente investigación, se procedió a determinar su validez de contenido apoyándose en el juicio de expertos. Si bien esta aproximación no resulta equivalente a otros mecanismos que reportan validez, se consideró pertinente conocer la opinión de psicólogos investigadores peruanos que, en el ámbito académico, están familiarizados con los conceptos implicados en la presente investigación. Se

solicitó la opinión de ocho jueces, pero sólo cinco de ellos respondieron, pese a que se solicitó su apoyo reiteradas veces. El índice de concordancia fue superior a .80. La mayoría de los jueces coincidieron en señalar que era pertinente el uso de la prueba de Autoestima de Coopersmith en el estudio propuesto.

Es un instrumento diseñado exclusivamente para la recopilación de datos de la variable dependiente correspondiente al trabajo de campo. Así, antes que todo, se realizó un proceso de adaptación lingüística del CME en el cual se hizo algunas modificaciones de las expresiones brindadas en función a la terminología local de Lima. Luego, se revisaron los ítems por criterio de cinco jueces expertos (psicólogos clínicos y de investigación), considerando como criterios de valoración la relevancia, representatividad y claridad en una escala de Likert con valores de 1 a 5, donde 1 es el puntaje menor y 5 el mayor.

Producto de este proceso, se obtuvo evidencias de validez por contenido a través del criterio de especialistas, cuya valoración de los ítems del CME presentan coeficientes que varían entre .90 y 1.00 con un promedio de .95 según el criterio del Coeficiente V de Aiken (Aiken, 1980, 1985), donde se afirma que el coeficiente mínimo aceptable es de .70. Así, de acuerdo con los expertos, todos los ítems presentaron niveles estadísticos significativos según un valor $p < .05$.

Estos reactivos describen la presencia o ausencia de habilidades de *mindfulness* y ecuanimidad en el contexto de las relaciones interpersonales y situaciones de estrés. Las opciones de respuesta a los 21 reactivos del instrumento están en formato Likert con puntajes en el rango de 1 a 5 (casi nunca 1; pocas veces 2; a veces 3; muchas veces 4; casi siempre 5). La prueba no requiere tener familiaridad con las prácticas meditativas. Asimismo, en la siguiente tabla se presenta los coeficientes V de Aiken por ítem:

Tabla 4*Coefficiente V de Aiken para los ítems de Autoestima*

Ítems	V		
	Representatividad	Claridad	Relevancia
Ítem 1	.80*	.90*	.80*
Ítem 2	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 3	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 4	.95*	1.00*	1.00*
Ítem 5	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 6	.80*	.80*	1.00*
Ítem 7	.90*	.90*	1.00*
Ítem 8	1.00*	1.00*	.90*
Ítem 9	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 10	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 11	.90*	1.00*	1.00*
Ítem 12	1.00*	1.00*	.90*
Ítem 13	.90*	.90*	1.00*
Ítem 14	.90*	.90*	1.00*
Ítem 15	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 16	.85*	.85*	.85*
Ítem 17	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 18	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 19	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 20	1.00*	1.00*	1.00*

Ítem 21	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 22	.90*	.90*	.90*
Ítem 23	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 24	1.00*	1.00*	1.00*
Ítem 25	1.00*	1.00*	1.00*

* $p < .05$

Se consideró a los 25 ítems de la prueba original, solicité la validación de los jueces para su modificación del ítem 18, ya que el término de la palabra dificultaría su entendimiento, por lo cual se cambió el ítem “Soy menos osado (que se atreve) que la mayoría de la gente” por “Soy menos arriesgado/a que la mayoría de la gente”. Además, por parte de los jueces presentaron observaciones y sugerencias para la modificación de 4 ítems originarios que no fue puesto a validación. Por tal, considerando los coeficientes, opiniones de aplicabilidad, observaciones y sugerencias, se modificó solo uno y es el ítem 12, ya que los jueces creyeron pertinente modificarlo, debido a que la palabra no transmitía la esencia del significado por lo que se cambió el ítem de “Me cuesta mucho esfuerzo acertarme como soy” por “Me cuesta mucho esfuerzo aceptarme como soy”.

3.3.2. Programa de intervención sobre Habilidades Sociales

El siguiente programa ha sido evaluado bajo los criterios de Secuencia, Coherencia y Conformidad con alternativas dicotómicas. En la siguiente tabla se puede apreciar las valoraciones de los especialistas:

Tabla 5

Fuente de evidencia de Validez de Contenido por Criterio de Jueces del Programa de Habilidades Sociales

Módulo	Secuencia		Coherencia		Conformidad		Opinión de aplicabilidad				
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5
Módulo 1	X		X		X		Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le
Módulo 2	X		X		X		Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le
Módulo 3	X		X		X		Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le
Módulo 4	X		X		X		Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le
Módulo 5	X		X		X		Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le
Módulo 6	X		X		X		Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le
Módulo 7	X		X		X		Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le
Módulo 8	X		X		X		Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le	Aplicab le
Módulo	X		X		X		Aplicab	Aplicab	Aplicab	Aplicab	Aplicab

Nota. Elaboración propia (Bernuy, 2022)

Luego de haber analizado las observaciones y recomendaciones del jurado evaluador, se procedió a hacer las correcciones pertinentes para que el programa cumpla los objetivos establecidos y por ende sea aplicable.

3.3.3. Validación de los instrumentos

Los instrumentos para la recolección de datos e intervención empleados tuvieron rigor científico por juicio de expertos; tres de ellos temáticos y dos metodólogos. A cada uno se le entregó una carta de validación de instrumentos cuyo contenido incluía la matriz de operacionalización sobre las categorías de estudio y los instrumentos con sus fichas de validación.

Al plazo de un tiempo, los expertos validaron a través de los criterios de relevancia, representatividad y claridad cada uno de los ítems de cada instrumento arrojando los siguientes resultados que se muestran en la siguiente tabla según opinión de aplicabilidad:

Tabla 6

Resultados de la validación de instrumentos por juicio de expertos

Expertos	Especialidad	Instrumentos	
		Cuestionario de encuesta	Programa de intervención
Mg. Ortiz	Metodóloga	Aplicable	Aplicable
Mg. De la Puente	Temática	Aplicable	Aplicable
Mg. Miano	Temática	Aplicable	Aplicable

Mg. Tantalean	Temática	Aplicable	Aplicable
Lic. Galindo	Temática	Aplicable	Aplicable

Nota. Elaboración propia (Bernuy, 2022)

Como se aprecia, los cinco expertos concordaron en que los instrumentos son aplicables, a pesar de, sugirieron algunas observaciones y sugerencias que se enmendaron en lo inmediato para su aplicación.

3.4. Descripción de procedimientos de análisis

Luego de construida la base de datos, se procedió a evaluar la normalidad de la distribución de los puntajes de la autoestima y sus dimensiones, en los grupos pre y post experimental. Seguidamente, se llevaron a cabo los estadísticos inferenciales, comenzando con la prueba de normalidad Shapiro-Wilk ya que la muestra está conformada por 87 trabajadores. Pedrosa et al. (2015) indica que en los últimos estudios Shapiro-Wilk tiene un mejor poder de detención.

En base a los resultados obtenidos en la prueba con relación a la organización de los puntos que rodean a la media, se utilizó el estadístico no paramétrico W de Wilcoxon para evaluar las diferencias y sus significancias entre los puntajes. Posterior a comparar dentro de cada grupo se optó por el coeficiente de correlación biserial puntual (*r_{bis}*) para así cuantificar qué tan grande (.50), mediano (0.30) o pequeño (.10) sería el efecto con relación al grupo experimental y sus diferencias.

Cabe resaltar que todos los procedimientos antes mencionados fueron realizados empleando el programa estadístico SPSS v. 25 y Jasp v. 0.18.1 en relación con los datos obtenidos como consecuencia de los descubrimientos realizados en el campo de trabajo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados

Se presentan los hallazgos obtenidos de las técnicas estadísticas de procesamiento de datos empezando por los análisis intragrupal.

4.1.1. Análisis intragrupos

4.1.1.1. Prueba de normalidad del grupo experimental

Se realizó el análisis de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov para el grupo experimental puesto que se contaba con unidades muestrales mayor a 50 para la determinación del uso de pruebas estadísticas paramétricas o no paramétricas con medidas relacionadas.

Así, en la Tabla 7 se observa que en la fase de pre intervención se encontraron evidencias suficientes que sugieren que las variables del dominio sí mismo ($W=.74$; $p>.00$), dominio social ($W=.84$; $p>.00$) y dominio familiar ($W=.77$; $p<.00$) no se ajustan a una distribución normal.

Luego, en la fase de post intervención del grupo experimental se evidenció una distribución no normal en las variables del dominio sí mismo ($W=.21$; $p>.00$), dominio social ($W=.90$; $p\geq.00$) y dominio familiar ($W=.76$; $p<.00$).

Tabla 7

Estadístico de normalidad con prueba de Kolmogorov-Smirnov en el grupo experimental en la fase pre y post intervención

Dimensiones	Pre intervención		Post intervención	
	<i>W</i>	<i>p</i>	<i>W</i>	<i>p</i>
Sí mismo	.74	.00	.21	.00
Social	.84	.00	.90	.00

Familiar	.77	.00	.76	.00
Autoestima (total)	.80	.00	.91	.00

4.1.1.2. Análisis descriptivo e inferencial del grupo experimental

En la Tabla 8 se observan las diferencias entre la autoestima en la fase pre y post intervención. En promedio, en la fase pre los trabajadores obtienen un puntaje de 34.44 con una desviación estándar de 13.05, mientras que en la fase post un puntaje mayor de 79.49 con una desviación estándar de 8.75. Asimismo, se encuentra que esta diferencia es muy significativa ($T=-7.92$; $p<.001$). Finalmente, al evaluar el tamaño del efecto, se observa que la correlación biserial puntual es de 0.126 lo cual implica una magnitud del efecto mediano, conforme a la magnitud de los hallazgos mencionados (Dominguez-Lara, 2018).

Tabla 8

Análisis descriptivo e inferencial de la variable dependiente en el grupo experimental en la fase pre y post intervención

Variable	Pre intervención		Post intervención		W*	gl	p	rbis**
	M	SD	M	SD				
Autoestima	34.44	13.05	79.49	8.75	-7.92	89	<0.001	0.126

*W de Wilcoxon

**Correlación biserial puntual

Por otra parte, en la Tabla 9, se aprecian los estadísticos descriptivos de los puntajes obtenidos del grupo experimental en la autoestima y sus componentes antes y después de la intervención

experimental. Así, la pre intervención del dominio Sí mismo obtuvo un promedio de 4.78 con una desviación estándar de 2.20, en contraparte, el post intervención obtuvo un promedio mayor de 9.94 y una desviación estándar de .27; el promedio del dominio Social fue de 2.36 con una desviación estándar de 1.13 en el pre intervención, frente a un promedio cercano al doble de 5.18 con una desviación estándar de 1.12 en el post intervención; finalmente se evidenciaron un promedio de 2.33 en dominio Familiar con una desviación estándar de .69 en el pre intervención en contrapartida de un promedio muy cercano al doble de 4.75 con desviación estándar de 0.94 en el post intervención.

Tabla 9

Análisis descriptivo e inferencial de las dimensiones del grupo experimental en la fase pre y post intervención

Dimensiones	Pre		Post		W*	gl	p	rbis**
	intervención		intervención					
	M	SD	M	SD				
Si mismo	4.78	2.20	9.94	0.27	-7.78*	89	<0.001	0.130
Social	2.36	1.13	5.18	1.12	-7.43*	89	<0.001	0.132
Familiar	21.90	0.69	4.75	0.94	-7.79*	89	<0.001	0.128

*W de Wilcoxon

**Correlación biserial puntual

4.2. Análisis y discusión de resultados

Ante el descubrimiento de la Autoestima, Leiva (2017) expuso que se originó en el siglo XX gracias a William James y que desde esa fecha ha sido conceptualizada de diversas formas por un sin fin de autores, como por ejemplo Abraham Maslow (1986), Carl Rogers (1970), Branden (1993); siendo respaldado por la APA y la OMS, quienes coincidieron en lo importante que es no sólo como un término definido, sino por su grado de impacto social, por lo cual, se señala que dicha variable debe ser estudiada, analizada y no descartada.

Por otra parte, autores como Caballo (1988), Gismero (1997) y Peñafiel y Serrano (2010), aunque con diferentes enfoques, ratifican en sus ensayos la existencia de cierto entendimiento respecto al desarrollo de habilidades sociales y los beneficios de la intervención, reafirmando así lo importante e influyente que es en la existencia de individuos y grupos enteros.

Por ende, se puede señalar que el objetivo principal del presente estudio es que , las muestras de autoestima se incrementan cuando los trabajadores son plenamente conscientes, aprenden y desarrollan sus habilidades sociales, así lo evidencian los resultados obtenidos en el apartado antes expuesto, donde a su vez se evidenció que el emplear efectivamente el procedimiento descrito conlleva a una mejoría en el nivel de la autoestima, sobre todo en las dimensiones que conforman las variables problema; Basado en esto, se mostrarán los resultados obtenidos y recopilados de las fuentes literarias para su comparación y validación correspondiente.

Primero que nada, se muestra el contenido vinculado con la hipótesis general en la cual se confirmó el método propuesto, lo que se ve fortalecido en las fuentes literarias recopiladas y la base teórica que señalan la relación existente entre las variables autoestima y habilidades sociales.

Este supuesto es congruente con los resultados obtenidos en investigaciones internacionales; tal es el caso de Torrecilla et al. (2017) quienes afirmaron que su investigación llevada a cabo en España a los profesores de una escuela secundaria que presentaba índices bajos en habilidades sociales, guardando esto relación con la resolución de conflictos y desarrollo profesional, por lo que menciona la intervención de dicha problemática. Anteriormente, Veloso-Besio et al. (2015) gracias a sus resultados obtenidos, se obtuvo una postura parecida de la eficacia de la intervención en habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales. Sin embargo, este programa de habilidades sociales se diferencia con los otros programas por su intervención en un ambiente laboral con personal operativo y mayor de edad con escasos recursos; es por esto por lo que llegaron a la conclusión que se deben diseñar y aplicar programas de intervención que se basen en fortalecer los patrones interpersonales saludables no solo en ambientes educativos, clínicos sino en los entornos laborales.

Así también, se encontró parentescos a nivel nacional, como el de Diaz (2018), quien en su investigación de la aplicación del programa integrándonos en el personal que labora en una institución educativa superior presentó una gran influencia para el mejoramiento de habilidades sociales. Por otra parte, el estudio de Guiopp (2019) sobresale debido a la utilización de un programa en los miembros de un colegio de nivel secundario en donde quedó demostrado que al término del programa se produjo una mejoría significativa en las relaciones interpersonales.

Al reunir y analizar información, gran parte de las personas suelen compartir los resultados de la hipótesis postulada, respecto a los efectos positivos que acarrea la intervención en habilidades sociales. Además, dicho programa se diferencia de otros por el tipo de muestra para el estudio, ya que normalmente realizan las investigaciones en habilidades sociales con la muestra de adolescentes o en el área del sector educativo.

Partiendo de la hipótesis específica se puede corroborar la aceptación de la hipótesis alterna en las cuatro dimensiones que constituyen la agresión a partir de las consecuencias de la proyección de la intervención; esto lleva a una evaluación del método de investigación, de la información recopilada y los fundamentos teóricos. Estas fuentes literarias y fundamentos teóricos señalan que las habilidades sociales influyen de manera directa en la autoestima y sus dimensiones e indicadores.

Por todo lo expuesto anteriormente, el impacto teórico de las habilidades sociales en los temas anteriormente mencionados se evidencia en repetidas ocasiones a lo largo del marco de estudio, en base a los datos obtenidos y su adaptación a la revisión de la literatura. A pesar de ello, la necesidad de llevar a cabo más investigaciones para acrecentar y ampliar las brechas detectadas debe guardar relación con el impacto de los programas de intervención mencionados no sólo en la variable autoestima, sino en las demás variables. En adición, no dejar de lado la metodología empleada para enseñar a trabajadores que presentan características, antecedentes o condiciones similares, quienes, en dependencia del problema, pueden poseer rasgos de apariencia propias de distintas áreas de la psicología, sobre todo el clínico y el de la salud, que son diferentes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Desde la hipótesis general, se constata que existen diferencias estadísticamente significativas entre las habilidades sociales y la autoestima, añadiendo un gran tamaño del efecto, siendo esto un indicador de que el programa de intervención tiene un efecto en proporciones adecuadas, sobre la variable problemática en los trabajadores de una empresa privada del distrito de Lurín.

De manera específica, se argumenta la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las habilidades sociales y la autoestima en su dominio sí mismo, siendo el tamaño del efecto de valor mediano, lo cual es un indicador que el programa de intervención presenta un efecto de tamaño medio respecto a la dimensión sí mismo de la variable problemática en los trabajadores de una empresa privada del distrito de Lurín.

De la misma forma, se detalla la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las habilidades sociales y la autoestima en su dimensión social, aduciendo de ello, un tamaño del efecto mediano, constatando ello de que el programa de intervención presenta un efecto, aunque en proporciones medianas sobre la dimensión social de la variable problemática en los trabajadores de una empresa privada del distrito de Lurín.

Del mismo modo, a nivel específico se refiere la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las habilidades sociales y la autoestima en su dimensión familiar, aduciendo de ello, un efecto de tamaño mediano, corroborando el efecto presente del programa de intervención, aunque en pequeñas proporciones, con respecto a la dimensión familiar de la variable problemática en los trabajadores de una empresa privada del distrito de Lurín.

Con relación a los estadísticos descriptivos, se aprecia que, a nivel de media, mediana y desviación estándar hay un aumento en la autoestima y sus dimensiones, a través los puntajes comparativos entre el pre y post test, en los trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín, teniendo en cuenta la aplicación del programa en el lapso entre ambas etapas, considerando también su promedio de información recolectada, datos de la empresa y distribución de datos.

De la misma forma, en cuanto al abordaje de estadísticos descriptivos, se puede denotar una presentación de frecuencias y porcentajes muy bajos en autoestima, así como en sus dimensiones que oscilan entre niveles muy bajos y medios en lo concerniente al pre test, siendo después del programa la presentación en un nivel alto de autoestima, y en dimensiones situadas entre niveles bajos y medios, evidenciándose ello en el post test, lo cual deduce la efectividad del programa de intervención, y su posterior efecto del aumento de la autoestima en los trabajadores de una empresa privada del distrito de Lurín.

Recomendaciones

Se recomienda continuar con las investigaciones, ya sea mediante la metodología ejercida o diferentes vías que busquen promover la búsqueda de los efectos e impactos de estadísticos descriptivos que produce un programa de intervención basado en habilidades sociales en la autoestima del personal que labora en una empresa, con la finalidad de continuar recabando evidencias de carácter empírico, y así posteriormente poder reafirmar los resultados obtenidos en el presente estudio, así como su posicionamiento en el marco de la intervención en otras variables afines que repercutan en igual medida a la población adolescente y demás sujetos que conforman la sociedad.

Se recomienda examinar los objetivos específicos para ahondar más sobre los efectos que tienen los programas de habilidades sociales en la autoestima en el dominio sí mismo para así poder analizar los factores que intervienen en los diminutos efectos encontrados en los grupos de empleados.

Se recomienda examinar los objetivos específicos para profundizar la información respecto a los efectos de los programas de habilidades sociales en la autoestima en el dominio social, y de esta manera comprender mejor y determinar los factores influyentes en los minúsculos efectos encontrados en los grupos de empleados.

Se recomienda examinar los objetivos específicos para indagar más a fondo sobre los efectos de los programas de habilidades sociales en la autoestima en el dominio familiar y mediante esto ampliar la información que se tiene de los factores que influyen en los pequeños efectos encontrados en los grupos de empleados.

REFERENCIAS

- Alfonzo, M. (2019). *Nivel de autoestima en el personal de la institución educativa Agropecuario N° 07 Chiclayito, Castilla – Piura, 2017* [Tesis licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10206/AUTOESTIMA_A_DULTEZ_ALFONZO_SAAVEDRA_MARILU.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amaya, J. A., Meziat, L. P. y Moreno, C. M. (2018). *Diseño de un programa de fortalecimiento de habilidades sociales para incrementar la motivación de los docentes de Educación Básica Secundaria del Colegio Cristóbal Colón* [Tesis posgrado, Universidad Cooperativa de Colombia].
<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/17216?locale=es>
- Arce, E. (1987). *Autoestima y dogmatismo, relación como rendimiento académico de un grupo de estudiantes universitarios* [Tesis de bachiller inédita]. Universidad Católica del Perú.
- Argyle, M. (1978). *Psicología del comportamiento interpersonal*. Alianza.
- Ashiro, J. I. (2017). *Uso de redes sociales virtuales y habilidades sociales en adolescentes y jóvenes adultos de Lima Metropolitana* [Tesis licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2766/1/2017_Ikemiyaashiro_Uso-de-las-redes-sociales-virtuales.pdf
- Bajraj, V. (2018). La administración por valores y la autoestima del trabajador. El caso de Bimbo. *Revista Conjeturas Sociológicas*, 6(16), 1-19.
<https://revistas.ues.edu.sv/index.php/conjsociologicas/article/view/1429/1351>

Bandura, A. (1987). *Teoría del aprendizaje social*. Espasa-Calpe.

Bembibre, C. (julio de 2009). *Operadores*. Definición ABC.

<https://www.definicionabc.com/general/operadores.php>

Benítez, A. S. (2015). *Estudio de la autoestima y su incidencia en el rendimiento académico de los estudiantes de octavo año de educación básica del colegio universitario UTN en el año electivo 2013-2014 propuesta alternativa* [Tesis licenciatura, Universidad técnica delnorte].

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4973/1/05%20FECYT%202543%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Branden, N. (1993). *El poder de la autoestima*. Paidós.

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45072983/EL_PODER_DE_LA_AUTOESTIMA-libre.pdf?1461600178=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEL_PODER_DE_LA_AUTOESTIMA.pdf&Expires=1676083891&Signature=JMh7jNz6hRn7p4T6XN7ZQqfabcvGOX9fjU4L7jkqDCtKv0MERllsWPnB4gRUJarN7iB8hbKIJ-U2428z-MHxZic4bMuw0n7uMlqnmh~UBAIFAzO8~~8CMqNgab9V489sZyyzAI7ILIEqxfIzSXAcxl45Iemz0EA2pC1JX~794Nv97BQld0BJrh8sVQlezEjTS76GH1HB4660vrqIX7wullSp~kNFPlsFl3vgUM~1CI9WJmq27mfJ3H0oALoIo08InGwBurfCalhyJNxES5BVkm6bGO2Tinnb2NUxbAffoWUUMb1QKTGnxy-

AjUXCrMuOF9UuJH9GzB4Ng1aZ1N5y1sA__&Key-Pair-
Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Branden, N. (2011). *Los seis pilares de la autoestima*. Paidós.

https://www.academia.edu/44323058/Los_6_pilares_de_la_autoestima

Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*.

McGraw-Hill. https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/LEONOR-Metodos-de-investigacion-en-psicopedagogia-medilibros.com_.pdf

Bussolan, A. y Del Prette, Z. A. P. (2019). Características de los profesores de curso, proceso y resultados en un programa mixto de habilidades sociales. *Revista EBSCO (24)4*, 711-

723. [https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=ac3d5199-a290-45be-a8f8-](https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=ac3d5199-a290-45be-a8f8-39b50fe2af45%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=140914570&db=a9h)

[39b50fe2af45%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=140914570&db=a9h](https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=ac3d5199-a290-45be-a8f8-39b50fe2af45%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=140914570&db=a9h)

Caballo, V. E. (1993). *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*. Siglo XXI.

https://www.researchgate.net/publication/269275646_El_entrenamiento_en_habilidades_sociales_Social_skills_training

Caballo, V. E. (1998). *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*. Siglo XXI.

Caballo, V. E. (2007). *Manual de Evaluación y Entrenamiento de Las Habilidades Sociales*.

Siglo XXI.

https://www.academia.edu/24963835/Vicente_E_Caballo_Manual_de_Evaluacion_y_Entrenamiento_de_Las_Habilidades_Sociales?pop_sutd=false

- Cobeña, J.A. (2001). *Un modelo conceptual de las habilidades sociales desde el marco de la psicología de la salud. Las inteligencias sociales* [Tesis doctorado, Universidad de Sevilla]. <https://idus.us.es/handle/11441/102360>
- Coopersmith, S. (1959). Journal of Psychopathology and Clinical Science. *American Psychological Association*, 59 (1), 87-94. <https://doi.org/10.1037/h0048001>
- Coopersmith, S. (1969). *Autoestima en adultos*. ACP.
- Coopersmith, S. (1978). *Los antecedentes de la autoestima*. Psychologist Press.
https://nanopdf.com/download/reseas-coopersmith-stanley-the-antecedents-of-self_pdf
- Coopersmith, S. (1990). *SEI: Autoestima inventories*. Psychologists Press.
- Coopersmith, S. (1996). *Estudio sobre autoestima*. Trillas.
- Díaz, J. J. (2018). *Programa “Integrándonos” para mejorar las Habilidades Sociales, del personal de Institutos de Educación Superior de la Provincia Sánchez Carrión – 2017* [Tesis doctorado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22669>
- Dominguez-Lara, S. (Julio–Agosto 2018). Magnitud del efecto, una guía rápida. *Elsevier*, (19), 251-254. 10.1016/j.edumed.2017.07.002
- Dongil, E. y Cano, A. (2014). *Habilidades Sociales*. SEAS.
https://bemocion.sanidad.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf

Escuela de Administración de Negocios para Egresados. (19 de enero del 2018). *La salud ocupacional y su importancia para las empresas*. Conexión ESAN.

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/la-salud-ocupacional-y-su-importancia-para-las-empresas/>

García, A. J. (2016). *Competencias sociales en las relaciones interpersonales y grupales*.

Pirámide. <https://www.pedagogicomadrededios.edu.pe/wp-content/uploads/2021/10/Competencias-sociales-en-las-relaciones-interpersonales-y-grupales-Alfonso-Javier-Garcia-Gonzalez-Cap-1-4-y-5.pdf>

Gil, S. (2020). *Habilidades Sociales*. Flamboyant.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ejvIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=h+habilidades+sociales&ots=IoRsfHQbaI&sig=svv-9fm9G8ze-mrUMIemiFKzCCk#v=onepage&q=habilidades%20sociales&f=false>

Gismero, E. (1997). *Escala de habilidades sociales*. TEA ediciones.

Gismero, E. (2000). *Escala de habilidades sociales: EHS*. TEA ediciones.

Guiopp, G. (2019). *Programa “armonía” para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la Institución Educativa “San Juan de la Libertad” – Chachapoyas 2016*

[Tesis maestría, Universidad Nacional de Trujillo].

<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14498>

Inca, L. H. (2017). *Niveles de autoestima en los trabajadores de la empresa Grupo Cabal*

[Tesis licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1404/TRAB.SUFIC.PROF.>

[%20INCA%20L%c3%93PEZ%2c%20LILIANA%20HAYDE%c3%89.pdf?sequence=2](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1404/TRAB.SUFIC.PROF.%20INCA%20L%c3%93PEZ%2c%20LILIANA%20HAYDE%c3%89.pdf?sequence=2)

[&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1404/TRAB.SUFIC.PROF.%20INCA%20L%c3%93PEZ%2c%20LILIANA%20HAYDE%c3%89.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Leiva, C. R. (2017). *Autoestima y estilos de afrontamiento al estrés, en el personal de salud de*

la Policía Nacional del Perú, red Norte y red Oeste, Lima, 2016 [Tesis licenciatura,

Universidad Peruana Unión].

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/679/Carla_Tesis_Maestr%

[c3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/679/Carla_Tesis_Maestr%c3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marcos, J. U. (2021). *Influencia del programa PHSE-18 sobre las habilidades sociales en*

empleados administrativos de una universidad privada [Tesis maestría, Universidad

Marcelino Champagnat]. <https://repositorio.umch.edu.pe/handle/20.500.14231/3366>

Maslow, A. H. (1968). *El hombre autorrealizado*. Kairós. [https://escuelafeliz.org/wp-](https://escuelafeliz.org/wp-content/uploads/2020/10/El-Hombre-Autorrealizado.-Hacia-una-psicologia-del-Ser-Abraham-H.-Maslow.pdf)

[content/uploads/2020/10/El-Hombre-Autorrealizado.-Hacia-una-psicologia-del-Ser-](https://escuelafeliz.org/wp-content/uploads/2020/10/El-Hombre-Autorrealizado.-Hacia-una-psicologia-del-Ser-Abraham-H.-Maslow.pdf)

[Abraham-H.-Maslow.pdf](https://escuelafeliz.org/wp-content/uploads/2020/10/El-Hombre-Autorrealizado.-Hacia-una-psicologia-del-Ser-Abraham-H.-Maslow.pdf)

McFall, R. M. (1982). Una revisión y reformulación del concepto de habilidades sociales. *APA*

PsycInfo, 4(1), 1-33. <https://doi.org/10.1007/BF01321377>

Mead, G. H. (2008). *La filosofía del presente*. Centro de investigaciones sociológicas: Boletín oficial del estado.

https://books.google.com.pe/books/about/La_filosof%C3%ADa_del_presente.html?id=p

nY5aftffSYC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2018). *Guía de buenas prácticas en materia de conciliación del trabajo y la vida familiar y personal.*

https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/comunicados/carrusel/2018/guia_bp_2018.pdf

Monjas, M. (2004). Ni sumisas ni dominantes. Los estilos de relación interpersonal en la infancia y en la adolescencia. *Memoria de Investigación, Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica.* Instituto de la mujer.

<http://www.cuartaedad.com/sabiduria-aplicada/documentos/ni-sumisas-ni-dominantes.pdf>

Novella, R., Alvarado, A., Rosas, D. y González-Velosa, C. (2019). *Encuesta de habilidades en el trabajo (ENHAT) 2017-2018: Causas y consecuencias de la brecha de habilidades en Perú.* Banco Interamericano de Desarrollo.

https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Encuesta_de_habilidades_al_trabajo_ENHAT_2017-2018_Causas_y_consecuenciasde_la_brecha_de_habilidades_en_Per%C3%BA.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2017). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín Internacional de la Investigación Sindical*, 8(1), 1-147.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2017). *Protección de la salud de los trabajadores.*

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>

Organización Panamericana de la Salud. (s.f.). *Salud en los trabajadores*.

<https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>

Panizo, B. M. (1985). *Autoestima y rendimiento escolar en un grupo de niños de quinto grado*.

[Tesis de bachiller inédita]. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Pariona, C. J. (2019). *Autoestima y dependencia emocional en mujeres víctimas de violencia de pareja de un centro emergencia mujer de Lima Sur* [Tesis licenciatura, Universidad Autónoma del Perú].

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/888/Pariona%20Llontop%2c%20Carol%20Julissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pastor, R. E. y Alvan, J. V. (2017). *Autoestima asociado al desempeño laboral en los servidores de la superintendencia nacional de control de servicios de seguridad, armas, municiones y explosivos de uso civil, 2016* [Tesis licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2831/1/2017_Alvan_Autoestima-asociado-al-desempe%C3%B1o-laboral.pdf

Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernández, A., Basteiro, J. y García-Cueto, E.

(2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar?. *Universitas Psychologica*, 14(1), 245-254. <http://dx.doi.org/10.1114/4/Javeriana.upsy13-5.pbad>

Peñañiel, E. y Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Editex.

<https://books.google.com.pe/books?id=zpU4DhVHTJIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

- Pérez, H. (2019). Autoestima, teorías y su relación con el éxito personal. *Alternativas en psicología*, 1(41), 22-32.
https://redescolar.ilce.edu.mx/sitios/proyectos/nutricion_enfermedades_oto22/doc/autoestima_exito_personal.pdf
- Roca, V. (2003). *Como mejorar las habilidades sociales*. ACDE.
<https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>
- Rogers, C. (1970). *El enfoque humanista aplicado a la educación*. HMH.
- Rosenberg, M (1973). *La autoimagen del adolescente y la sociedad*. Paidós
- Salvador, R. L. (2021). *Habilidades Sociales y Clima Organizacional de los Trabajadores del Centro de Salud Enrique Montenegro DIRIS Lima - Centro, 2020* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67087>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1.^a ed.). Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, M. M. y León, J. M. (2001). Entrenamiento en habilidades sociales: un método de enseñanza aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería. *Psicothema*, 13(2), 247-251.
<http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=443>
- Schlundt, D. G. y McFall, R. M. (1985). *New direction in the Assessment of Social Competence and Social Skills*. John Wiley

- Seminario, E. M. (2018). *Nivel de autoestima en trabajadores del centro de salud Ayabaca - Piura 2018* [Tesis licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2637/AUTOESTIMA_A
D
ULTEZ_SEMINARIO_SANTUR_ELISA_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:
te
xt=Coopersmith%20\(1978\)%20defini%C3%B3%20autoestima%20como,%2C%20sig
nificativo%2C%20exitoso%20y%20digno.](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2637/AUTOESTIMA_A
D
ULTEZ_SEMINARIO_SANTUR_ELISA_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:
te
xt=Coopersmith%20(1978)%20defini%C3%B3%20autoestima%20como,%2C%20sig
nificativo%2C%20exitoso%20y%20digno.)
- Sparisci, V. M. (2013). Representación de la autoestima y la personalidad en protagonistas de anuncios audiovisuales de automóviles [Tesis licenciatura, Universidad Abierta Interamericana]. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/tc113919.pdf>
- Tantaleán, L. D. (2019). *Efectos de un Programa de Habilidades Sociales sobre la calidad de vida en adolescentes vulnerables del distrito de Carabayllo* [Tesis maestría, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3304>
- Tarazona, R. F. (2013). *Variables psicológicas asociadas al uso de Facebook: Autoestima, y Narcicismo en universitarios* [Tesis licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4619>
- Tarazona, V. H., Olivares, P. C., Huamán, Z. J., Ortiz, M. G., Molina, H. J. y Aguilar, J. L. (2020). El desempeño laboral y la autoestima de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – 2018. *Revista De Investigación Multidisciplinaria CTSCAFE*, 3(8), 1-14.
<http://ctscafe.pe/index.php/ctscafe/article/view/102/113>

Torrecilla, E. M., Olmos, S. y Rodríguez, M. J. (2017). Desarrollo profesional de los docentes de educación secundaria: estudio sobre el nivel de mejora de las habilidades sociales.

Revista ProQuest, 38(38), 101-117.

<https://recil.ensinolusofona.pt/bitstream/10437/8606/1/Desarrollo%20profesional.pdf>

Trower, P. (1982). *Entrenamiento en habilidades sociales: Manual práctico para evaluación y tratamiento*. Guilford Press.

Veloso-Besio, C., Cuadra-Peralta, A., Gil-Rodríguez, F., Quiroz-Cornejo, Á. y Meza-Castro, S.

(2015). Capacitación en trabajadores: impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional. *Redalyc*, 40(11), 736-743.

<https://www.redalyc.org/pdf/339/33942541002.pdf>

Wagner, M. F., Pereira, A. S. y Oliveira, M. S. (2014). Intervención sobre las dimensiones de la ansiedad social por medio de un programa de entrenamiento de habilidades sociales.

Proquest, 22(3), 423-440.

<https://www.proquest.com/docview/1644151287?accountid=45097&forcedol=true>

ANEXOS

Anexo 1: Declaración de Autenticidad



Universidad
Ricardo Palma

Escuela de Posgrado

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

DECLARACIÓN DE LA GRADUANDO

Por el presente, la graduando: *(Apellidos y Nombres)*

Bernuy Gaitán Pierina Zuley

en condición de egresado del Programa de Posgrado:

Maestría en Psicología Clínica y de la Salud

deja constancia que ha elaborado la tesis titulada:

Efectos de un Programa de Habilidades Sociales sobre la Autoestima en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín

Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por el mismo y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar. Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o del a internet. Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas. En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduado se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.

Firma

11/08/2022

Fecha

Anexo 2.1: Autorización de consentimiento para realizar la investigación

Escuela de Posgrado


Universidad Ricardo Palma

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL AREA O DEPENDENCIA
DONDE SE REALIZA LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el área o dependencia que dirijo, ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado:

"Efectos de un Programa de Habilidades Sociales sobre la Autoestima en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurin"

el mismo que es realizado por el Sr./Srta. Estudiante (Apellidos y Nombres):

Pierina Zuley Bernuy Gaitan

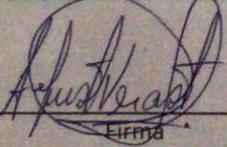
, en condición de estudiante - Investigador del Programa de:

Maestría en psicología clínica y de la salud

Así mismo señalamos, que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En razón de lo expresado doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:

Nombre de la empresa: Empresa Metal Mecanica S.A.C	Autorización para el uso del nombre de la Empresa en el Informe Final	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Apellidos y Nombres del Jefe/Responsable del área: Antonio Gustavson Verastegui	Cargo del área del responsable del área: Subgerente de Operaciones	
Teléfono fijo (incluyendo anexo) y/o celular: 937558837	Correo electrónico de la empresa: agustavson@ememsa.com	


 Firma

11/08/22
 Fecha

Anexo 2.2: Autorización de consentimiento informado para el participante

Por medio de este documento me presento a usted para informarle sobre la naturaleza de esta investigación y el rol que tendría como participante de aceptar.

En este sentido, el presente estudio tiene como objetivo determinar los efectos que tiene un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín. Este estudio está conducido por Pierina Zuley Bernuy Gaitán estudiante de la Maestría en Psicología Clínica y de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Ricardo Palma.

Como usted cumple con las características requeridas para participar en este estudio, es decir, trabajadores operarios de ambos sexos que laboran actualmente en la empresa EMEMSA del distrito de Lurín, se le invita a ser parte. Si usted acepta, responderá un cuestionario de 25 preguntas para evaluar la autoestima en lo concerniente a sus maneras de pensar, sentir o actuar en diversos contextos y proporcionará algunos datos sociodemográficos. Por ello, se le informa que no existen respuestas buenas o malas, por tal se le solicita proporcionar toda la información requerida de forma honesta. Asimismo, se le solicitará participar de una serie de talleres sobre Creciendo Fuertes, la cual tendrá una duración de 9 semanas, siendo cada sesión aproximadamente de 90 minutos.

Si considera pertinente, puede retirarse en cualquier momento del estudio, sin que ello lo perjudique de ninguna forma.

Toda la información recolectada durante este proceso se usará solo con fines de investigación y será tratada de manera confidencial. En ningún momento se contempla la devolución de resultados a nivel individual.

Si usted tiene alguna consulta o requiere información adicional relacionada con su participación en este proceso, puede comunicarse con el investigador responsable al correo electrónico pbernuyg@gmail.com

De estar conforme con su participación, por favor acepte el siguiente consentimiento informado: He leído y entendido el contenido de la presentación remitido por el investigador Pierina Zuley Bernuy Gaitán; acepto que mi información sea utilizada con fines de investigación.

Sí

No

Datos sociodemográficos de interés: sexo (hombre, mujer o intersexual), edad, estado civil (soltero, soltero con pareja, casado, conviviente, viudo o divorciado), grado de instrucción (primaria incompleta, primaria completa, secundaria incompleta, secundaria completa, técnico incompleto, técnico completo, superior incompleto, superior completo o estudios de posgrado; maestría o doctorado), distrito de residencia, ocupación actual y ¿actualmente recibe tratamiento psicológico o psiquiátrico?

Anexo 2.3: Datos sociodemográficos**ENCUESTA****Laboras en EMEMSA:**

Si () No ()

Sexo:

F () M ()

Edad:.....**Estado civil:**

Soltera/o ()	Casada/o ()	Conviviente ()
Separada/o ()	Viuda/o ()	Divorciada/o ()

Número de hijos/as:**Distrito de residencia:****Nivel de instrucción:**

Primaria completa ()	Primaria incompleta ()	Secundaria completa ()
Secundaria incompleta ()	Técnico ()	Superior incompleto ()
Superior completo ()		

Ocupación actual / cargo:**Actualmente recibe tratamiento psicológico:**

Si () No ()

Anexo 3: Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Variable dependiente
¿Cuáles son los efectos que tiene un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín?	Determinar los efectos que tiene un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín.	El programa de habilidades sociales tiene un efecto sobre la autoestima en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín.	Habilidades Sociales	Autoestima
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Cuáles son los efectos que tiene un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en el dominio sí mismo en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín?	Verificar los efectos de un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en el dominio sí mismo en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín.	El programa de habilidades sociales tiene un efecto sobre sí mismo en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín.		
¿Cuáles son los efectos que tiene un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en el dominio social en trabajadores operarios de una empresa	Verificar los efectos de un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en el dominio social en trabajadores operarios de una	El programa de habilidades sociales tiene un efecto sobre social en trabajadores operarios de una empresa privada del		

privada del distrito de Lurín?	empresa privada del distrito de Lurín.	distrito de Lurín.
¿Cuáles son los efectos que tiene un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en el dominio hogar en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín?	Verificar los efectos de un Programa de Habilidades Sociales sobre la autoestima en el dominio hogar en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín.	El programa de habilidades sociales tiene un efecto sobre hogar en trabajadores operarios de una empresa privada del distrito de Lurín.

Anexo 4: Formato o protocolo de los instrumentos que utilizará**INVENTARIO DE AUTOESTIMA VERSION ADULTOS**

NOMBRE: EDAD: SEXO:.....

PROFESION: FECHA:

Marque con una Aspa (X) debajo de V o F, de acuerdo a los siguientes criterios:

V cuando la frase SI coincide con su forma de ser o pensar.**F** si la frase NO coincide con su forma de ser o pensar.

N°	Reactivos	Respuesta	
		V	F
1	Generalmente los problemas me afectan poco		
2	Me resulta difícil hablar en público		
3	Si pudiera, cambiaría muchas cosas de mi		
4	Puedo tomar una decisión fácilmente		
5	Soy una persona agradable		
6	En mi casa me enoja fácilmente		
7	Me cuesta bastante esfuerzo acostumbrarme a algo nuevo		
8	Soy popular entre las personas de mi edad		
9	Generalmente mi familia considera mis sentimientos		
10	Me rindo fácilmente		
11	Mi familia espera demasiado de mi		
12	Me cuesta mucho esfuerzo aceptarme como soy		
13	Mi vida es muy complicada		
14	Mis compañeros casi siempre aceptan mis ideas		
15	Tengo una mala opinión de mí mismo/a		
16	Muchas veces me gustaría irme de casa		
17	Con frecuencia me siento a disgusto en mi trabajo		
18	Soy menos arriesgado/a que la mayoría de la gente		

19	Si tengo algo que decir, generalmente lo digo		
20	Mi familia me comprende		
21	Los demás son mejor aceptados que yo		
22	Siento que mi familia me presiona		
23	Frecuentemente me siento desalentado con lo que hago		
24	Muchas veces me gustaría ser otra persona		
25	No soy digno de confianza		

PROGRAMA CRECIENDO FUERTES

SESIÓN 1: Aprendiendo a relacionarnos

OBJETIVO: Conocer los conceptos fundamentales.

Aprender a expresar nuestros sentimientos.

Empatizar con los sentimientos de las demás personas.

SESION	TIEMPO	TECNICA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIALES
1	10 min	Entrevista grupal	Dinámica: Yo soy - Integración	<ul style="list-style-type: none"> a) A cada participante se le entregará una hoja bond A4 con la frase impresa “Yo Soy” y con 3 notas adhesivas de colores colocada en ella. b) Los participantes deberán escribir en la esquina superior derecha sus nombres y apellidos c) Luego procederán a escribir en cada nota adhesiva, la respuesta a las siguientes preguntas: 1. ¿Cuáles son las expectativas que les genera el presente taller?, 2. ¿Cuáles son sus cualidades? y 3. ¿Qué quisieran mejorar o están trabajando en sí mismo/a? d) Una vez terminen de escribir, se pondrán de pie y caminarán por la sala. e) La encargada de la dinámica indicará el alto a lo cual los participantes deberán unirse rápidamente en grupos conformados por el número de personas establecidas (ejem: grupo de 3, 4, 5, o 6) f) Una vez conformado en sus grupos, cada participante se presentará y pronunciará la respuesta a las preguntas. g) Al terminar todos de conversar, se separarán y 	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa. - Hoja bond A4 con la frase impresa “Yo Soy” - Lapiceros - Notas adhesivas - Cinta masking tape - Pizarra - Sillas

				<p>caminaran por la sala, hasta el alto del encargado, para luego unirse en grupos con los participantes que aún no ha dialogado.</p> <p>h) Terminada la presentación, los participantes colocaran sus hojas en una pared o pizarra, para que, al finalizar el taller, vuelvan a leer y corroborar si las expectativas se cumplieron.</p>	
5 min	Asociación libre	Lluvia de ideas	<p>a) Se explicará a los participantes el programa de HHSS.</p> <p>b) Al término de la explicación, se formarán grupos de trabajo.</p> <p>c) Se solicitará a cada grupo que responda preguntas de reflexión sobre el concepto de habilidades sociales, tipo de comportamientos característicos de una persona socialmente hábil y los efectos de la conducta habilidosa.</p> <p>d) Los integrantes del grupo participaran en conjunto para las respuestas a las consultas realizadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa. - Hoja bond A4 - Proyector - Laptop - Office – Power Point. - Lapiceros - Sillas - Mesas 	
15 min	Afrontamiento a las relaciones interpersonales	Dinámica: Relacionándonos sin miedo	<p>Se le hará entrega de una hoja que consta de 10 preguntas y actividades por hacer. Reglas: Sólo puedes hacer una pregunta por persona (no puedes repetir persona). Sólo puedes contestar a una pregunta una sola vez. Tienes 7 minutos para completar la tarea.</p> <p>a) Cuestionario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pregunta a alguien su nombre completo, su fecha de nacimiento y el lugar de donde son. Ya pregunté ____ Ya contesté _____ <p>b) En las siguientes preguntas, primero pregunta cuál es el nombre de la persona, además:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa. - Cuestionario impreso tamaño A4 - Lapiceros 	

				<p>c) 2. Pide a alguien que te cuente como se llama su mejor amigo(a) y qué hace. Ya pregunté____ Ya contesté _____</p> <p>d) 3. Pregúntale a alguien cuál es su postre, su bebida y su comida favoritos. Ya pregunté____ Ya contesté _____</p> <p>e) 4. Pregunta a alguien más dónde y cuándo fueron sus últimas vacaciones fuera o dentro de Lima. Ya pregunté____ Ya contesté _____</p> <p>f) 5. Pregúntale a otra persona sus apellidos. Ya pregunté____ Ya contesté_____</p> <p>g) 6. Ahora le preguntas a alguien el nombre de su mascota. Si no tienen, vale decir el nombre de un peluche, dibujo, etc., de su agrado. Ya pregunté____ Ya contesté _____</p> <p>h) 7. Pídele a alguien que en un papel (el reverso de esta hoja) te escriba un mensaje. Ya pregunté____ Ya contesté _____ Para estas actividades puedes contar con personas a las que les hayas preguntado</p> <p>i) antes cosas:</p> <p>j) 8. Escoge a alguien y preséntate (sé creativo(a)). Ya lo hice: _____</p> <p>k) 9. Escoge a otra persona y vuélvete a presentar. Ya lo hice: _____</p> <p>l) 10. Ahora presenta a las dos personas que escogiste. Ya lo hice: _____</p> <p>_____</p>	
20 min	Psicoeducación	Análisis grupal de casos	<p>a) Presentación de los contenidos.</p> <p>b) ¿Cuál es el concepto de habilidades sociales, cuáles son sus componentes y los modelos</p>	<p>- Sala espaciosa</p> <p>- Proyector</p> <p>- Laptop</p>	

				explicativos del déficit en las mismas?	<ul style="list-style-type: none"> - Office – Power Point. - Sillas - Mesas
	10 min	Feedback	Cierre	Trabajo en subgrupos con base en casos para discriminar los tipos de modelos involucrados en los déficits en habilidades sociales de los personajes.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Mesas - Sillas

SESION 2: El arte de comunicarnos

OBJETIVO: Conocer los aspectos que integran la comunicación verbal y no verbal.

Aprender a utilizar la comunicación verbal y no verbal de forma adecuada y coherente en nuestras interacciones.

Ser conscientes de la importancia de utilizar de forma adecuada la comunicación no verbal para mantener relaciones satisfactorias.

SESION	TIEMPO	TECNICA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIALES
2	10 min	Psicoeducación	Escucha efectiva	<p>Se iniciará la sesión con un ejercicio práctico: El juego del autobús es un clásico rompehielos y también se trabajará la escucha efectiva. Se les pide a los asistentes que escuchen con atención la historia que se le contará, porque al finalizar tendrán que responder a una pregunta. La historia es la siguiente: «Imagina que conduces un autobús. Inicialmente el autobús va vacío. En la primera parada suben cinco personas. En la siguiente parada tres personas se bajan del autobús y dos suben. [Por lo general, la gente comienza a hacer cálculos matemáticos de cuántos pasajeros hay en el autobús.] Más adelante, suben diez personas y bajan cuatro. Finalmente, en la última parada bajan otros cinco</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Hoja bond A4 - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Lapiceros - Sillas - Mesas

				<p>pasajeros.»</p> <p>La pregunta es: ¿Qué número de calzado utiliza el conductor del autobús?</p> <p>Lo habitual es que los participantes del juego digan que es imposible conocer la respuesta. En ese caso, se repetirá de nuevo el enunciado tantas veces como sea necesario hasta que den con la respuesta, a la que sólo llegarán si escuchan atentamente el enunciado.</p> <p>Posteriormente se dará la presentación del contenido “Me comunico eficazmente” en donde se verán los siguientes puntos: El escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla y señales que indican la escucha activa correcta. Además, una explicación de qué no hacer en la escucha activa.</p>	
10 min	Identificación del lenguaje no verbal	Dinámica: Te observo y me observas	<p>a) Los trabajadores formarán grupos de 3 personas, dos de ellos se situarán uno enfrente del otro para conversar durante 5 minutos sobre un tema que habrá sido previamente dictado por el facilitador.</p> <p>b) Deberán hacerlo dando su opinión y tratando de comportarse en la forma en la que lo harían habitualmente.</p> <p>c) La tercera persona deberá observar la conversación, fijándose en la conducta no verbal de ambos y anotando todo aquello que le parezca relevante, tanto lo que hacen bien como aquello que podrían mejorar.</p> <p>d) Al pasar los 5 minutos se volverá a reunir en un círculo grande y cada uno de los observadores explicará al grupo sus anotaciones. Entre todos comentarán si están de acuerdo con el observador y añadirán sus propias opiniones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Mesas - Sillas - Proyector - Laptop - Office Power Point 	

				e) Si existe algún aspecto que se considere que se debe mejorar, los que mantenían la conversación la continuarán, realizando las modificaciones pertinentes en su lenguaje no verbal.	
10 min	Psicoeducación	Asertividad		Se les brindará el concepto de asertividad y su importancia del mismo, respondiendo a la pregunta ¿el ser asertivo por qué es tan importante? Además de las implicancias de ser una persona con y sin asertividad.	- Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Mesas - Sillas
10 min	Role-playing	Adivina cómo se sienten a través de la comunicación no verbal		<p>a) En la siguiente actividad se formarán grupos de dos personas.</p> <p>b) El facilitador repartirá a un miembro de la pareja una tarjeta con una emoción determinada (cariño, alegría, tristeza, desprecio, enfado...) Los trabajadores deberán representar una conversación informal, simulando a dos amigos que se encuentran;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hola Marta. - ¡Eh! Hola Roberto, ¿Cómo va todo? - Todo bien, cuánto tiempo sin verte. ¿Qué es de tu vida? <p>c) Aquel que tiene la tarjeta deberá expresar la emoción que le haya tocado mediante el lenguaje no verbal, (tono de voz, los gestos, las pausas, distancia que toma con la otra persona, posición...) de manera que su compañero adivine de que emoción se trata.</p> <p>d) Cada pareja realizará la representación delante de la clase, de forma que todos puedan observar la situación e intentar adivinar la emoción de su</p>	- Sala espaciosa - Mesas - Sillas

				<p>compañero. Al acabar, entre todos se comentará en que aspectos de la comunicación no verbal han detectado la emoción, y se corregirá cualquier forma inadecuada de expresarla.</p> <p>e) Tras observar a todos los grupos, se reflexionará sobre toda la información que nos transmite la comunicación no verbal.</p>	
5 min	Psicoeducación	Trasmitiendo el mensaje		<p>Se le hará la siguiente pregunta a todo el grupo: ¿Qué puede ayudarnos a ser más asertivos? Se les brindarán 5 técnicas efectivas para comunicar de forma asertiva y 10 ejemplos para transmitir asertividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Mesas - Sillas
10 min	Role-playing	Comunicación verbal o no verbal		<p>a) Para llevar a cabo esta actividad se dividirá a la clase en grupos de 4 personas.</p> <p>b) Cada uno de estos grupos deberá pensar en una escena que representar, y cada uno de los miembros del grupo asumirá un papel.</p> <p>c) La actividad consiste en que representen esta escena delante de sus compañeros, acompañando su comunicación verbal de su comunicación no verbal de forma coherente.</p> <p>- Por ejemplo, los cuatro miembros del grupo simulan que están aconsejando a uno de sus amigos que acaba de tener una discusión con su pareja.</p> <p>d) Cada uno de ellos deberá reflejar tanto con sus palabras como su tono de voz, gestos, o posición, el mismo mensaje.</p> <p>e) Al finalizar, los compañeros analizarán la representación, comentando en que aspectos de la</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Mesas - Sillas

				comunicación no verbal han observado que el mensaje era coherente con la comunicación verbal.	
	5 min	Feedback	Cierre	Se presentará un video de comunicación verbal y no verbal – YouTube. Posteriormente se generarán ciertas reflexiones.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Parlantes - Mesas - Sillas

SESION 3: Expresándonos con libertad

OBJETIVO: Comprender la necesidad de expresar las emociones y sentimientos de manera saludable.

Demostrar los efectos negativos de reprimir los sentimientos.

SESION	TIEMPO	TECNICA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIALES
3	15 min	Psicoeducación	Mis emociones y sentimientos	Presentación del contenido. El poder conocer e identificarlos en las distintas situaciones que se les puede presentar; así como no negativizar las emociones, puesto que todas las emociones son necesarias para el crecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Mesas - Sillas
	10 min	Reconociendo como expresa sus emociones y sentimientos	Dinámica: me expreso y me libero	Se les hará la entrega de una cartilla de manera personal para que puedan autoevaluarse en ciertas emociones específicas y como lo expresan.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Mesas - Sillas - Cartillas A4 - Lapiceros
	15 min	Psicoeducación	Me autorregulo	Se les brindará el concepto de autorregulación emocional, cuáles son sus estrategias para poder potenciarlas y la	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector

				importancia de gestionar las emociones.	<ul style="list-style-type: none"> - Laptop - Office – Power Point
10 min	Conciencia emocional	Dinámica: Aprendiendo a no reprimirnos		<ul style="list-style-type: none"> a) Discutir la necesidad de procesar y compartir nuestros sentimientos. Señalando el daño que hace a nuestra (sensación de bienestar) personalidad cuando los sentimientos son reprimidos. b) Distribuir un lápiz y papel a cada integrante e indicarles que escriba situaciones donde sus sentimientos han sido desagradables (amargura, tristeza, miedo entre otros). c) Indicarles que elijan una de las experiencias y lo comenten con el grupo. d) Pedirles que arruguen su papel y tiren estos "malos sentimientos" al tacho de basura, que lo pisen y empujen hasta el fondo del tacho mientras los demás trabajadores observan. e) Discutir sobre lo que sucede cuando un tacho de basura está lleno y nunca se limpia. Comentar que esto mismo sucede con los seres humanos. f) Concluir en que es importante la expresión de los sentimientos a fin de mantenernos saludables. g) Se les preguntará a los integrantes como se sintieron durante la sesión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Mesas - Sillas - Hoja bond A4 - Tacho de basura - Lapiceros
10 min	Feedback	Cierre		Conversación grupal sobre sensaciones y percepciones que se tuvieron durante los ejercicios, utilizando la pelota antiestrés para permitir el pase al siguiente compañero/a para que pueda hablar.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Pelota antiestrés

SESION 4: Me valoro porque me amo

OBJETIVO: Comprender el significado y la necesidad de ser conscientes de los actos, propósitos, valores y metas en la existencia.

Comprender los beneficios de ser conscientes del pensamiento y emoción predominantes.

Comprender y experimentar los beneficios de enfocarse en pensamientos y emociones constructivas.

SESION	TIEMPO	TECNICA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIALES
4	10 min	Introspección	Video	Un corto Pixar de la Oveja Pelada (La oveja pelada es un cortometraje de Pixar que transmite la importancia de aceptarnos como somos, tanto con nuestras virtudes como con nuestros defectos, consiguiendo así una buena autoestima). Al finalizar el video se le hace la pregunta de qué fue lo que entendieron del video, permitiendo así reforzar el mensaje que brinda el corto.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Equipo de sonido - Video descargado
	15 min	Psicoeducación	El valor de valorarme	Conceptualización del valor en el cual se busca que los trabajadores entiendan el concepto de lo que es el valor y la importancia de darse así mismo su lugar como persona.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Mesas - Sillas
	12 min	Exposición	Mi yo al espejo	Mediante la visualización de un espejo o el uso efectivo de uno, comunicación a la imagen de frases de elogio y agrado por el físico. Posteriormente se les hará la entrega de una hoja impresa con el diseño de un espejo para cada uno para que puedan escribir sus frases.	<ul style="list-style-type: none"> - Espejo - Hojas Bond con imagen de espejo impresa - Lapiceros
	15 min	Psicoeducación	El respeto a los demás	Los trabajadores analizarán la importancia de ser respetuosos con quienes los rodean y, mediante el planteamiento de un caso en donde tengan que ayudar a otros, evaluarán el valor del respeto y como este repercute	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office - Power Point

				en su entorno.	- Mesas - Sillas
	10 min	Autoexploración corporal	Dinámica: escáner corporal	Se formarán parejas para realizar la siguiente actividad: se le entregará a cada uno un papelógrafo y plumón; tendrán que colocar el papelógrafo en el piso y uno de los trabajadores deberá echarse encima mientras que su compañero trata de dibujar la silueta que tiene con el plumón y viceversa. Una vez que ambos tengan su silueta dibujada en el papelógrafo, si desean podrán hacerle ciertos retoques. Pero lo más importante que dentro de su silueta tendrán que escribir todo aquello que sienten de sí mismo.	- Sala espaciosa - Papelógrafo - Plumones de colores
	8 min	Feedback	Cierre	Conversación grupal de lo trabajado, se utilizará una pelota antiestrés para poder dar el pase a que cada compañero pueda hablar en el grupo con total libertad.	- Sala espaciosa - Pelota antiestrés

SESION 5: Comunicándonos asertivamente

OBJETIVO: Conocer el estilo asertivo e identificar los otros dos estilos de relación interpersonal: inhibido, asertivo y agresivo.

Aprender nuevas técnicas para comportarnos de manera asertiva.

Desarrollar la habilidad de la asertividad, evidenciándose un desarrollo personal armónico y una aceptable interacción con su entorno.

Tomar conciencia de la importancia de comportarnos de forma asertiva en nuestras relaciones interpersonales.

SESION	TIEMPO	TECNICA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIALES
5	15 min	Reflexión y autoanálisis	Estilos de comunicación	a) Formar grupos de trabajadores. b) La facilitadora entregará a cada participante la cartilla de "Estilos de comunicación", tendrán que llenarlo y expresar los diferentes	- Sala espaciosa - Cartilla de "Estilos de comunicación" - Mesas

				comportamientos en cada situación. c) Después se pedirá la participación de un representante de cada grupo, para evaluar los comportamientos en cada situación presentada.	<ul style="list-style-type: none"> - Sillas - Papelógrafo - Plumones
15 min	Psicoeducación	Tipos de expresión	de	Se brinda la teoría y/o conceptos de los tipos de expresión (pasivo, agresivo y asertivo) y ejemplos de técnicas para comportamientos asertivos.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office - Power Point - Hojas bond - Lapiceros
20 min	Análisis de casos	Dinámica: Fotoproyección	de	<p>a) Se les entregará una hoja con el caso 1 y posteriormente se les indicará que tendrán que leer y analizar el caso para responder líneas debajo de que cuál sería su respuesta.</p> <p>- Caso 1: Habiendo invitado a un amigo(a) a cenar en tu casa, ha llegado con una hora de retraso y no llamó para avisarte. Estás molesto(a) por su retraso. Indica que le dirías.</p> <p>b) Posteriormente se realizan grupos de tres personas, cada grupo debe pensar una conducta inhibida o agresiva que haya tenido, o haya observado en otra persona durante la última semana.</p> <p>c) Los miembros del grupo deben explicar frente a sus compañeros el tipo de conducta que han escogido, y que características la identifican como conducta inhibida o agresiva.</p> <p>d) Una vez explicado, deberán representar la situación cambiándola al estilo asertivo. Al terminar la representación el resto de compañeros podrá aportar nuevas opiniones o propuestas para</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Hoja impresa con el caso 1 - Lapiceros - Mesas - Sillas - Papelógrafo - Plumones de colores

				comportarse de forma asertiva en la situación determinada que se esté representando. e) Al finalizar todos los grupos, se reflexionará sobre los beneficios de comportarse de manera asertiva.	
	10 min	Feedback	Cierre	Conversación grupal de lo trabajado, se utilizará un dado gigante para fomentar, al azar, la participación de los trabajadores; de acuerdo al número que aparezca se contará en el sentido horario.	- Sala espaciosa - Dado gigante

SESION 6: Respetando y haciéndome respetar

OBJETIVO: Conocer y asimilar nuestros derechos asertivos.

Reconocer cuando está siendo vulnerado nuestros derechos

Aprender a expresar nuestros sentimientos, opiniones, derechos y defenderlos de manera asertiva antes otras personas.

Fomentar el respeto por los derechos, opiniones y sentimientos de los demás.

SESION	TIEMPO	TECNICA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIALES
6	10 min	Psicoeducación	Yo valgo, mis opiniones y derechos también	Definición de derechos personales, la relación entre la defensa de derechos personales y la asertividad. Se les brindará estrategias para defender derechos personales con ejemplos reales.	- Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Mesas - Sillas
	15 min	Autocontrol	Dinámica: Defender nuestros derechos	En la siguiente actividad se les propone a los trabajadores que imaginen las siguientes situaciones: - Estas en el cine y la persona del asiento de al lado habla constantemente en un tono muy elevado. - Tus compañeros te acusan de haber roto uno de los materiales del área de trabajo, pero no has sido tú.	- Sala espaciosa - Proyecto - Laptop - Office – Power Point - Cronómetro del celular

				<p>- Estas haciendo cola para entregar unos papeles a el área de RRHH de tu empresa, y varias personas se cuelan en la fila por delante de ti.</p> <p>Deberán formar parejas y representar cada una de estas escenas, cada vez será uno de los miembros de la pareja quien defienda sus derechos de manera asertiva ante estas situaciones.</p> <p>Antes de empezar se les da los siguientes consejos, para defender sus derechos de manera asertiva (Monjas, 2007):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Expresa la expresión verbal correcta (expresiones directas, sin rodeos, mensajes “yo”, breves y claros). b) Utiliza un lenguaje corporal asertivo (tono de voz firme y tranquilo, contacto ocular, distancia cercana al interlocutor...) a) Dirigirte a la otra persona de manera respetuosa y amable, sin dar órdenes ni intentar “castigarlo” o ridiculizarlo por lo ocurrido. b) Pide mediante una sugerencia el cambio de conducta. c) Agradece a la otra persona que te haya escuchado. d) Se volverá a reunir a todo el grupo, y se reflexionará sobre cómo suelen actuar frente estas situaciones, y que ventajas nos aporta defender nuestros derechos de manera asertiva. 	
10 min	Psicoeducación	Si, puedes ser más asertivo	Recordando el respetar los derechos de uno mismo y de los demás y así aprender a expresar las ideas y sentimientos de forma directa, honesta, empática y respetuosa.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Mesas - Sillas 	

15 min	Afrontamiento para el manejo de situaciones	Dinámica: Me defendiendo y respeto opiniones	<p>Se dividirá en grupos de 4 personas. Cada grupo deberá realizar un debate sobre uno de estos temas (la eutanasia, el aborto, la pena de muerte...), se procurará que los miembros del grupo tengan opiniones contrapuestas en el tema elegido, si no es así, simularán que se defienden puntos de vista opuestos.</p> <p>Cada uno de los miembros del grupo deberá defender su opinión y respetar la de los demás de manera asertiva, siguiendo los siguientes consejos (Monjas, 2007):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explica tu opinión a través de frases cortas, mensajes “yo”, tono de voz firme, pero amistoso y agradable y habla de forma calmada. - Intenta que todo el mundo atienda mientras estas exponiendo tu opinión. - Si es necesario repite tu mensaje o añade más información. - Escucha con atención los argumentos de las otras personas y muestra interés por lo que dicen. - Haz preguntas empáticas para comprender mejor el punto de vista de las otras personas. - Señala aquellos aspectos en lo que coincidáis o te parezcan positivos. - Expresa tu opinión sin descalificar las ideas de los demás. <p>Se comentará de forma conjunta la actividad. Cada grupo expondrá como se ha sentido al defender sus opiniones, así como al respetar la de los demás de manera asertiva. Se señalarán las dificultades que se hayan tenido y entre todos se intentarán dar soluciones o alternativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Sillas
10 min	Feedback	Cierre	Retroalimentación a los participantes de cómo superar estas dificultades.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Mesas / sillas

SESION 7: Digo no y no está mal

OBJETIVO: Tomar conciencia el derecho a decir no.

Aprender a decir no y cortar interacciones de manera asertiva.

Aprender a asimilar de forma asertiva las negativas que nos hacen otras personas.

SESION	TIEMPO	TECNICA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIALES
7	5 min	Comunicación asertiva	Dinámica: el NO es un si para mi	<p>Iniciaremos la sesión con la realización de la siguiente actividad, se dividirá la clase por parejas, para que practiquen entre ellos a decir no de manera asertiva, simulando las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tu amigo te pide que le ayudes hacer una broma pesada a un compañero del área. - Te proponen realizar el trabajo de manera rápida - Durante el almuerzo tu compañero insiste en que te coles y puedas almorzar antes. <p>Cada miembro de la pareja asumirá un papel, de forma en que uno será el que insista, utilizando todo tipo de estrategias para que su compañero ceda, y el otro deberá negarse de manera asertiva, haciendo uso de la técnica del disco rayado y la técnica del banco de niebla, así como aplicando las técnicas de la guía para decir “no”, explicada en la introducción teórica. La pareja se irá intercambiando los papeles para que ambos puedan practicar las técnicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Mesas - Sillas
	15 min	Psicoeducación	Banco de niebla	<p>El saber y entender que decir “No” es muchas veces necesario. Saber y poder cortar interacciones que no se quieran tener.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Mesas - Sillas

10 min	Oposición asertiva	Dinámica: Cortar interacciones	<p>En la siguiente actividad se pondrá en práctica la técnica del sándwich, se proyectará la preparación del mismo para que puedan visualizar los pasos a seguir, con el objetivo de aprender a cortar interacciones de forma asertiva. Se formarán parejas para que practiquen entre ellas simulando las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voy a una tienda y el vendedor insiste en venderme un producto que no me gusta, ni necesito. - Tengo mucha prisa y justo antes de salir de casa me llama un amigo por teléfono, intento cortarle, pero habla mucho. - Una amiga me pide que le preste un collar, tiene un gran valor sentimental para mí y preferiría no prestárselo a nadie. - Llevo unas semanas quedando con un chico/a que conocí durante las vacaciones, pero no me apetece seguir quedando con él/ella y tengo que comunicarle mi decisión. <p>Las parejas se irán intercambiando los roles para que cada vez sea uno el que practique a cortar interacciones de forma asertiva.</p> <p>Por último, se reflexionará sobre cómo nos sentimos cuando tenemos que decirle “no” a una persona, y de qué manera mejorará la situación si utilizamos la asertividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Sillas
10 min	Psicoeducación	Un no por mi derecho asertivo	<p>Aprender a ser más asertivos, y para ello, pueden comenzaremos a identificarlos cuáles son nuestros derechos asertivos, pero ¿Qué son los derechos asertivos? Se responderá ante esta interrogante y después se brindarán un listado de aproximadamente 18 derechos como persona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Mesas - Sillas
15 min	Juego de roles	Dinámica:	Para la realización de la siguiente actividad se formarán	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa

			Asimilar las negativas	<p>grupos de 4. Se pretende que los trabajadores contesten a las negativas que reciben por parte de sus compañeros de manera asertiva. Cada grupo deberá recrear una situación (pudiéndose utilizar algunas de las situaciones que se han propuesto en los dos ejercicios anteriores) en la que se le da una negativa a uno de los miembros del grupo, y éste deberá aceptarla con asertividad, para ello podrá utilizar las técnicas propuestas en la guía para recibir y responder a las negativas, explicada en la introducción teórica. El grupo podrá decidir si la negativa se hace de manera asertiva, inhibida o agresiva. Sin embargo, todos los miembros deberán responder a esta negativa con asertividad.</p> <p>Tras dejarles 5 minutos para que piensen en qué situación van a recrear, cada grupo saldrá delante del resto de la clase a representar su escena. Al finalizar cada uno de los grupos, los compañeros comentarán los aspectos positivos que han observado en su representación, así como posibles aspectos a mejorar.</p> <p>Una vez hayan acabado todos los grupos, se reflexionará sobre cómo nos sentimos cuando recibimos una negativa, así como sobre los beneficios de utilizar la asertividad tanto para dar una negativa como para asimilarla.</p>	- Sillas
5 min	Feedback	Cierre	Retroalimentación y síntesis.	- Sala espaciosa - Sillas	

SESION 8: El poder del saber pedir y relacionarnos

OBJETIVO: Aprender a realizar peticiones de manera asertiva.

Conocer nuevas técnicas para iniciar relaciones y comunicarse de manera asertiva.

Mejorar la capacidad para hacer y recibir elogios.

SESION	TIEMPO	TECNICA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIALES
8	15 min	Psicoeducación	Conceptos y casos	Exposición mediante la cual se brindarán conceptos de autorespeto y afirmación, así como casos y ejemplos de estos en diferentes circunstancias.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Laptop - Office – Power Point - Mesas - Sillas
	15 min	Simulación	Dinámica: Un favor	<p>En la siguiente actividad se pondrán en práctica las pautas ofrecidas durante la introducción teórica, para hacer peticiones de forma asertiva. Por parejas (en la medida de lo posible se intentará formar parejas compuestas por un chico y una chica) los trabajadores simularan las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pide a tu jefe que te deje salir del trabajo antes de la hora, para realizar una llamada importante. - Pide una cita a un compañero/a de trabajo que te guste. - Pide dinero a un amigo/a. - Invita a una compañera/o a tomar algo después del trabajo. <p>Cada vez será uno de los miembros del grupo quien deberá practicar a hacer peticiones. El otro compañero podrá decidir si acepta la petición o la rechaza, siempre que lo haga de manera asertiva. Se comentará en grupo la actividad y se reflexionará sobre las ventajas de hacer</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Cronómetro del celular

				<p>peticiones de manera asertiva.</p>	
15 min	Asertividad	Dinámica: Entrego y recibo amor	<p>Para la realización de la siguiente actividad se pedirá a los trabajadores que se pongan de pie y formen dos filas, colocándose unos enfrente de los otros e intentando que ambas filas tengan el mismo número de trabajadores, de manera que todos tengan un compañero enfrente.</p> <p>La actividad consiste en decirle a nuestro compañero de enfrente un elogio sincero, es decir destacar alguna de sus cualidades o alguno de sus aspectos positivos. Al acabar, será este mismo compañero quien nos diga un elogio. Tras pasar 3 minutos, una de las filas se moverá un sitio hacia la izquierda y repetiremos la misma operación con el siguiente compañero, de manera que podemos decir y recibir un elogio de todos los compañeros de nuestra clase.</p> <p>Tras 15 minutos de práctica, los trabajadores tomarán asiento y se reflexionará sobre como solemos reaccionar cuando otra persona nos hace un elogio, y porque en ocasiones nos avergonzamos e intentamos quitarnos méritos o quitarle importancia a lo que nos están diciendo. Asimismo, se compartirán técnicas para hacer y recibir elogios de manera asertiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Cronómetro del celular 	
10 min	Rapport	Dinámica: conociéndonos	<p>Para la realización de la siguiente actividad se pedirá a los trabajadores que formen pareja con aquella persona del aula con la que tengan menos relación o más dificultad para relacionarse (con quien no hayan trabajado antes).</p> <p>Una vez formadas las parejas se les pedirá que inicien una conversación. Se les dará las siguientes pautas a seguir (Roca, 2007):</p> <p>Iniciar conversación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saludo agradable y amistoso 	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Cronómetro del celular 	

				<ul style="list-style-type: none"> - Inicia la conversación con una frase hecha o comentando algún tema que sea de su interés o de interés mutuo. <p>Mantener conversación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuida el lenguaje no verbal. - Haz preguntas abiertas - Utiliza la información que te da el interlocutor para continuar la conversación. - Realiza una escucha activa - Date a conocer de manera oportuna y gradual - Haz elogios sinceros y recibe los elogios con naturalidad y agrado - Muéstrate de acuerdo en lo posible <p>Cerrar conversación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observar el lenguaje no verbal de tu interlocutor te ayudará a saber si la conversación se está haciendo larga y pesada. - Corta la conversación de manera asertiva. “Me ha gustado mucho conversar contigo...” “Si te parece otro día seguimos charlando...” <p>Tras 10 minutos de práctica se reunirá a todo el grupo para comentar la actividad. Cada pareja deberá explicar al resto de sus compañeros su experiencia y como se han sentido poniendo en práctica las pautas asertivas.</p>	
	5 min	Feedback	Cierre	Retroalimentación y síntesis.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Mesas - Sillas

SESION 9: Habilidades sociales un pilar de vida

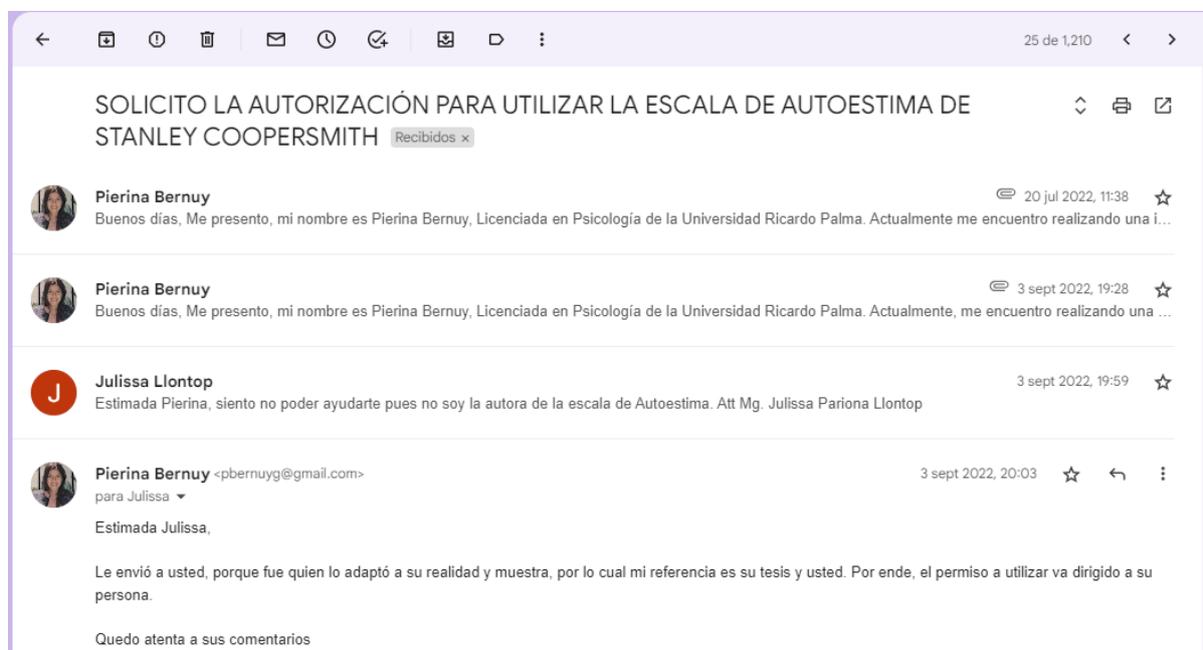
OBJETIVO: Afirmar los conceptos y conclusiones más relevantes del taller.

Que los participantes tengan una sensación de logro al concluir el taller.

SESION	TIEMPO	TECNICA	ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	MATERIALES
9	20 min	Brainstorming	Aprendiendo juntos	Revisión de todos los principales conceptos del programa. Se presentará un resumen en general a modo de retroalimentación.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Proyector - Office – Power Point - Laptop - Sillas - Mesas
	15 min	Visualización guiada	Expresando lo que vemos	Ejercicio de visualización, se le proporcionará a cada uno imágenes positivas que muestren afecto para que estos puedan brindar una interpretación de lo que observan de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - Imágenes impresas - Sillas - Mesas - Proyector - Laptop - Office – Power point
	15 min	Análisis crítico	Pin pon de ideas	Momento de diálogo en el cual cada participante brindará su apreciación respecto a lo aprendido a lo largo de las sesiones realizadas y lo que se lleva del programa.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa - 1 corazón de peluche
	10 min	Estimulación personal y profesional	Dinámica: Soy y somos	Cierre: formación de una cadena tomándose de los brazos. Afirmación de la frase: “Soy valioso, importante. Ocupo un lugar único en el universo. Me amo siempre”.	<ul style="list-style-type: none"> - Sala espaciosa

Anexo 5: Otros

5.1. Evidencia de solicitud de autorización para la utilización del instrumento de Autoestima de Coopersmith



5.2. Evidencia de validez para la aplicación del cuestionario Autoestima de Coopersmith

5.2.1. Juez experto 1

EXISTE SUFICIENCIA EN EL INSTRUMENTO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	Mercedes Inés ORTIZ ALCÁNTARA	DNI N ^o	08753140
Dirección domiciliaria	Plaza de la Integración 198 dpto. 301 Dammert Muelle. Surquillo	Teléfono / Celular	999915503
Título profesional / Especialidad	Licenciada en Psicología Psicología Social y Comunitaria	Firma	
Grado Académico	MAGISTER EN PSICOLOGÍA	Lugar y fecha	6/09/2022
Metodólogo/ temático	Temático		

5.2.2. Juez experto 2

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones: HAY SUFICIENCIA/NO HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	Lourdes María Elena de la Puente Arbaiza	DNI N°	06632990
Dirección domiciliaria	Calle Monteflor 250 Santiago de Surco	Teléfono / Celular	999710876
Título profesional / Especialidad	Psicología educacional	Firma	Lourdes de la Puente
Grado Académico	Magister		
Metodólogo/ temático		Lugar y fecha	Santiago de Surco 23 de sept. de 22

5.2.3. Juez experto 3**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones: HAY SUFICIENCIA/NO HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	Carla Lorena Miano Silva	DNI N°	43741371
Dirección domiciliaria	Avenida Del Parque Sur 337 Urbanización Corpac San Isidro	Teléfono / Celular	985696888
Título profesional / Especialidad	Licenciada en Psicología Segunda especialidad en educación inclusiva Magister en psicología clínica de niños	Firma	
Grado Académico	Magister		
Metodólogo/ temático		Lugar y fecha	Lima, 29 de septiembre del 2022

5.2.4. Juez experto 4**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones: HAY SUFICIENCIA/NO HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	Leslie Denise Tantaleán Oliva	DNI N°	43082296
Dirección domiciliaria	Santiago de Surco	Teléfono / Celular	988425304
Título profesional / Especialidad	Psicóloga	Firma	Leslie Tantaleán
Grado Académico	Maestra		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	10/10/2022

5.2.5. Juez experto 5**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones: HAY SUFICIENCIA/NO HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	Lady Melissa Galindo Molina	DNI N°	71989542
Dirección domiciliaria	Manuel Candamo 820 - Lince	Teléfono / Celular	984799229
Título profesional / Especialidad	Licenciada en Psicología Psicología Clínica y de la Salud	Firma	
Grado Académico	Licenciada		
Metodólogo/ temático	Metodólogo/ temático	Lugar y fecha	Lima, 07/09/2022

5.3. Evidencia de validez para el programa de Habilidades Sociales

5.3.1. Juez experto 1

Aspectos Generales		SI	NO	OBSERVACIONES
El programa está distribuido en forma lógica		X		EXCELENTE PROGRAMA
Los temas tratados en el programa son los adecuados		X		MUY BIEN DISEÑADO
Los objetivos de las sesiones son coherentes		X		
Opinión de aplicabilidad:	APLICABLE [X]	NO APLICABLE []	APLICABLE CONSIDERANDO LAS OBSERVACIONES []	

Nombres y Apellidos	Mercedes Inés ORTIZ ALCÁNTARA	DNI N°	08753140
Dirección domiciliaria	Plaza de la Integración 198 dpto. 301 Dammert Muelle. Surquillo	Teléfono / Celular	999915503
Título profesional / Especialidad	Licenciada en Psicología Psicología Social y Comunitaria	Firma	
Grado Académico	MAGISTER EN PSICOLOGÍA		
Metodólogo/ temático	Metodólogo y temático	Lugar y fecha	6/09/2022

5.3.2. Juez experto 2

Aspectos Generales		SI	NO	OBSERVACIONES
El programa está distribuido en forma lógica		x		
Los temas tratados en el programa son los adecuados		x		
Los objetivos de las sesiones son coherentes		x		Sin embargo, los considero un tanto ambiciosos. Pienso que son objetivos alcanzables a largo plazo. Sugiero monitoreo regularmente. Y me parece indispensable desarrollar un estudio piloto con una muestra reducida de participantes.
Opinión de aplicabilidad:	APLICABLE []	NO APLICABLE []	APLICABLE CONSIDERANDO LAS OBSERVACIONES [x]	

Nombres y Apellidos	Lourdes Maria Elena de la Puente Arbaiza	DNI N°	06632990
Dirección domiciliaria	Calle Monteflor 250. Santiago de Surco	Teléfono / Celular	999710876
Título profesional / Especialidad	Psicología educacional	Firma	Lourdes de la Puente
Grado Académico	Magister		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	25 de sept. de 22

5.3.3. Juez experto 3

Aspectos Generales		SI	NO	OBSERVACIONES
El programa está distribuido en forma lógica		X		
Los temas tratados en el programa son los adecuados		X		
Los objetivos de las sesiones son coherentes		X		
Opinión de aplicabilidad:		APLICABLE [<input checked="" type="checkbox"/>]	NO APLICABLE [<input type="checkbox"/>]	APLICABLE CONSIDERANDO LAS OBSERVACIONES [<input type="checkbox"/>]

Nombres y Apellidos	Carla Lorena Miano Silva	DNI N°	43741371
Dirección domiciliaria	Avenida Del Parque Sur 337 Urbanización Corpac San Isidro	Teléfono / Celular	985696888
Título profesional / Especialidad	Licenciada en Psicología Segunda especialidad en educación inclusiva Magister en psicología clínica de niños	Firma	
Grado Académico	Magister	Lugar y fecha	Lima, 29 de septiembre del 2022
Metodólogo/ temático	Temático		

5.3.4. Juez experto 4

Aspectos Generales		SI	NO	OBSERVACIONES
El programa está distribuido en forma lógica		X		
Los temas tratados en el programa son los adecuados		X		
Los objetivos de las sesiones son coherentes		X		
Opinión de aplicabilidad:		APLICABLE [<input type="checkbox"/>]	NO APLICABLE [<input type="checkbox"/>]	APLICABLE CONSIDERANDO LAS OBSERVACIONES [<input checked="" type="checkbox"/>]

Nombres y Apellidos	Leslie Denise Tantaleán Oliva	DNI N°	43082296
Dirección domiciliaria	Santiago de Surco	Teléfono / Celular	988425304
Título profesional / Especialidad	Psicóloga	Firma	Leslie Tantaleán
Grado Académico	Maestra	Lugar y fecha	10/10/2022
Metodólogo/ temático	Temático		

5.3.5. Juez experto 5

Aspectos Generales		SI	NO	OBSERVACIONES
El programa está distribuido en forma lógica		X		
Los temas tratados en el programa son los adecuados		X		
Los objetivos de las sesiones son coherentes		X		
Opinión de aplicabilidad:		APLICABLE [<input checked="" type="checkbox"/>]	NO APLICABLE [<input type="checkbox"/>]	APLICABLE CONSIDERANDO LAS OBSERVACIONES [<input type="checkbox"/>]

Nombres y Apellidos	Lady Melissa Galindo Molina	DNI N°	71989542
Dirección domiciliaria	Manuel Candamo 820 – Lince	Teléfono / Celular	984799229
Título profesional / Especialidad	Licenciada en Psicología	Firma	
Grado Académico	Licenciada	Lugar y fecha	Lima, 07/09/22
Metodólogo/ temático	Metodólogo		