



Facultad de Ciencias de la Educación  
Maestría en Andragogía y Educación Superior

**Herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de  
la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología  
Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central  
de Universidad Panamericana**

(Tesis)

Yael Lucía Pinto Chacón

Guatemala

2023

**FAC - EDU - 044 24022023**

**Herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de  
la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología  
Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central  
de Universidad Panamericana**

(Tesis)

Yael Lucía Pinto Chacón

Doctora Flor De Maria Bonilla Arévalo (**Asesora**)

Doctora Anabella Cerezo Alecio (**Revisora**)

Guatemala

2023

## **Autoridades Universidad Panamericana**

**M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

## **Autoridades de la Facultad de Ciencias de la Educación**

**M.A. Sandy Johana García Gaitán**

Decana

**DICTAMEN DE APROBACIÓN**  
**TESIS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**


**ASUNTO: Yael Lucía Pinto Chacón**

Estudiante de la carrera Maestría en Andragogía y Docencia Superior de esta Facultad, solicita autorización para elaboración de Tesis completando los requisitos de graduación.

Dictamen No. 44 24022023

Después de haber estudiado el anteproyecto presentado a esta Decanatura para cumplir con los requerimientos para elaborar Tesis, que es requerido para obtener el título de Maestría en Andragogía y Docencia Superior resuelve:

1. El anteproyecto presentado con el título de: **“Herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana”**.
2. Está enmarcado dentro de los conceptos requeridos para la elaboración de Tesis.
3. La temática se enfoca en temas sujetos al campo de investigación con el marco científico requerido.
4. Habiendo cumplido con lo descrito en el reglamento de egreso de la Universidad Panamericana en opciones de Egreso, artículo No. 5 del inciso a) al g).
5. Por lo antes expuesto, la estudiante **Yael Lucía Pinto Chacón**, recibe la aprobación de realizar Tesis, solicitado como opción de Egreso con el tema indicado en numeral 1.

  
**M.A. Sandy J. García Gaitán**  
Decana

Facultad de Ciencias de la Educación



UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN, Guatemala 21 de agosto de 2023.

En virtud de que el Informe de Tesis con el tema **Herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social en alumnos de tercer año de la carrera de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana**. Presentado por el estudiante: **Yael Lucia Pinto Chacón**. Previo a optar al Grado Académico de **Maestría en Andragogía y Educación Superior**, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



Asesor (a)

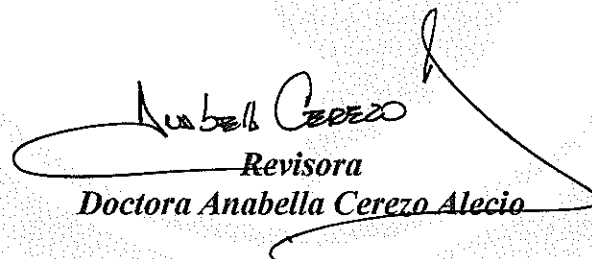
**Flor de María Bonilla Arévalo**

Doctora en Educación

Número de colegiado 4228


UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN,  
Guatemala, octubre del 2023.

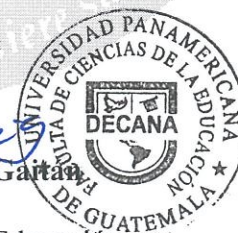
En virtud de que el Informe de Tesis de Maestría con el tema: **Herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana**. Presentado por la estudiante: **Yael Lucía Pinto Chacón**. Previo a optar al Grado Académico de Maestría en Andragogía y Docencia Superior cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

  
Revisora  
Doctora Anabella Cerezo Alecio

UNIVERSIDAD PANAMERICANA, FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN. Guatemala, treinta de octubre dos mil veintitrés. -----

En virtud de la Tesis con el tema: **“Herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana”**. Presentado por la estudiante **Yael Lucía Pinto Chacón**, previo a optar al grado académico de Maestría en Andragogía y Docencia Superior, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, y con el requisito de Dictamen de Asesor (a) y Revisor (a), se autoriza la impresión de Tesis.

  
M.A. Sandy J. García Gaitán  
Decana  
Facultad de Ciencias de la Educación



c.c. archivo  
Pflores

Dictamen aprobación No. 44 24022023

*Nota: Para efectos legales únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.*



# Contenido

Resumen	i
Introducción	iii
<b>Capítulo 1</b>	
<b>Marco conceptual</b>	
1.1 Antecedentes del problema	1
1.2 Planteamiento del problema	15
1.3 Delimitación	16
1.3.1 Temporal	16
1.3.2 Espacial	16
1.3.3 Teórica	16
1.4 Objetivos	16
1.4.1 General	17
1.4.2 Específicos	17
<b>Capítulo 2</b>	
<b>Marco teórico</b>	
2.1 Neurociencia	18
2.1.1 Neuroplasticidad	20
2.1.2 Neurogenesis	20
2.1.3 Cómo aprende el cerebro	21
2.2 Coaching	23
2.2.1 Agentes implicados	24
2.2.2 Proceso de coaching	26
2.2.3 Metodologías de coaching para el cambio	28
2.3 Programación neurolingüística	31
2.3.1 Supuestos básicos y principios de la programación neurolingüística	32
2.3.2 El poder del lenguaje	33
2.3.3 Importancia de la percepción	35

2.4 Del coaching al neurocoaching	36
2.4.1 Coaching y PNL en educación	37
2.5 Neurocoaching en la educación	38
2.5.1 Neuroeducación	39
2.5.2 Neuroaprendizaje y neurocapacitación	40
2.5.3 Neurocoaching para el desarrollo de habilidades	41
2.5.4 Aprendizaje adulto	42
2.5.5 Andragogía y Antropogogía	42
2.5.6 Transferencia	46
2.5.7 Emoción y motivación	47
2.6 Herramientas de neurocoaching	49
2.6.1 Orientación a resultados	50
2.6.2 Cambio de patrones	51
2.6.3 Potenciar las capacidades	52
2.6.4 Desempeño neurocognitivo	53
2.6.5 Metacognición	54
2.6.6 Feedback y Neurofeedback	55
2.6.7 Gestión emocional	56
2.7 Competencia	57
2.7.1 Desarrollo de competencias	58
2.7.2 Competencia social	59
2.7.3 Conducta asertiva	60
2.7.4 Competencia social como factor de éxito	61
2.7.5 Competencias del coach	62
2.8 Habilidades sociales	64
2.8.1 Tipos de habilidades sociales	65
2.8.2 Habilidades sociales básicas:	65
2.8.3 Habilidades sociales complejas:	66
2.8.4 Conciencia social: construir y gestionar relaciones	67
2.8.5 Instrumentos de medición de las habilidades sociales	68

## Capítulo 3

### Marco metodológico

3.1 Método	73
3.2 Tipo de investigación	74
3.3 Nivel de la investigación	75
3.4 Pregunta	76
3.5 Hipótesis	76
3.6 Variables	77
3.6.1 <i>Definición conceptual de las variables</i>	78
3.6.2 <i>Definición operacional de las variables</i>	78
3.7 Sujetos de estudio	80
3.8 Población y muestra	81
3.9 Procedimiento	82
3.10 Técnicas de análisis de los datos	83
3.11 Instrumentos	85

## Capítulo 4

### Presentación y discusión de resultados

4.1 Presentación de resultados	86
4.2 Discusión de resultados	107
Conclusiones	110

## Capítulo 5

### Propuesta de intervención

5.1 Nombre de la propuesta de intervención	113
5.2 Descripción de la propuesta	114
5.3 bjetivos	116
5.3.1 <i>Objetivo general</i>	116
5.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	116
5.4 Resultados esperados	117
5.5 Actividades	118

5.5.1 <i>Cronograma de actividades</i>	123
5.6 Procedimiento	125
5.7 Recursos	126
Referencias	127
Anexos	136

## Resumen

Las herramientas de neurocoaching educativo desempeñan un papel crucial en el desarrollo de la competencia social de los individuos. A través de la combinación de técnicas de coaching y los principios de la neurociencia, estas herramientas ofrecen enfoques efectivos para mejorar la capacidad de interactuar, comunicarse y relacionarse de manera positiva con los demás.

A través de un análisis riguroso y una exhaustiva revisión de la literatura, se ha buscado comprender en el Marco conceptual que corresponde al capítulo 1, engloba los antecedentes del problema, los cuales trazan la evolución histórica del mismo; seguido por la exposición del problema en sí; justificación, que brinda las causas y razones subyacentes a la investigación; definición precisa de los límites temporales, espaciales y teóricos; los objetivos generales y específicos, que han orientado el desarrollo de la indagación.

En el capítulo 2, denominado Marco Teórico, se ha construido la base conceptual y literaria sobre la cual se sustenta esta investigación. Se han explorado las teorías y enfoques en el ámbito del neurocoaching, que se fundamentan en la integración de principios del coaching y la neurociencia aplicados a la educación. Además, se ha profundizado en las teorías que sustentan la competencia social, considerando aspectos como la inteligencia emocional, socialización y la interacción social. Esta revisión exhaustiva de la literatura permite contextualizar la relevancia de las herramientas de neurocoaching educativo en el fomento de habilidades sociales identificando los posibles vínculos entre los enfoques neurocientíficos y las estrategias para mejorar la interacción y la adaptación social en el entorno educativo.

Dentro del capítulo 3, titulado Marco Metodológico, se ha dedicado una atención exhaustiva al enfoque y procedimientos empleados para recopilar información de manera efectiva. Este apartado no solo se centra en la exposición del método en sí, sino que también proporciona un análisis detallado del nivel y tipo de investigación que han guiado esta indagación. Además, se definen y explican las variables de estudio que constituyen los pilares fundamentales de este análisis, proporcionando una visión clara de los elementos centrales que se han explorado.

El capítulo 4, Presentación y Análisis de Resultados, desvela los hallazgos adquiridos en el transcurso de esta investigación, los cuales se despliegan de manera estructurada por medio de representaciones visuales como gráficos y figuras que exponen las respuestas generadas. Se proporciona una descripción exhaustiva de los descubrimientos que se derivaron del uso de la metodología aplicada y los procedimientos empleados para la comparación de la competencia social antes y después de la implementación de las herramientas de neurocoaching educativo.

Para culminar, la Propuesta de Mejora en el capítulo 5, se centra en la formulación de un enfoque dirigido a la capacitación de los docentes en las herramientas de neurocoaching. El propósito es asegurar la actualización y perfeccionamiento de los profesionales encargados de la formación a nivel superior, a través de la implementación de nuevas metodologías. En conjunto con esta propuesta, se incluye una breve descripción que sintetiza el contenido, los objetivos perseguidos, los resultados esperados y las actividades que serán llevadas a cabo.

En conclusión, este estudio ha profundizado en el potencial transformador de las herramientas de neurocoaching educativo en el contexto del desarrollo de la competencia social en alumnos. Esta investigación contribuye al enriquecimiento del panorama educativo al ofrecer perspectivas innovadoras para cultivar habilidades sociales esenciales en un momento crucial de la formación.

## **Introducción**

En un mundo caracterizado por cambios acelerados y una creciente interconexión social, las habilidades sociales y emocionales se han convertido en competencias esenciales para el éxito personal y profesional. En este contexto, el presente trabajo de investigación mixta surge como respuesta a la necesidad de abordar de manera efectiva el desarrollo de la competencia social en los estudiantes universitarios.

El mundo laboral no solo exige una sólida formación en teorías y prácticas relacionadas con el comportamiento humano en entornos laborales, sino también una habilidad innata para comprender, comunicarse y colaborar con otros de manera efectiva. Los futuros profesionales en este campo deben ser capaces de establecer relaciones interpersonales sólidas, resolver conflictos, liderar equipos y fomentar un entorno de trabajo saludable. Por lo tanto, el desarrollo de la competencia social se convierte en una prioridad en la formación de los estudiantes.

La presente investigación se adentra en un enfoque innovador: el uso de herramientas de neurocoaching educativo. Esta metodología, que combina principios del coaching con los avances de la neurociencia, ofrece la promesa de potenciar la competencia social de manera integral, abordando tanto los aspectos cognitivos como emocionales involucrados en las interacciones humanas. Al explorar la efectividad de estas herramientas en un contexto específico, como es el tercer año de la carrera de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano en la Universidad Panamericana, esta investigación tiene como objetivo contribuir a una formación holística y adaptada a las demandas de la sociedad actual.

A través de un análisis y la recopilación de datos, el estudio busca aportar conocimientos sustanciales que beneficien tanto a la comunidad académica como a los profesionales y organizaciones que buscan perfiles más competentes en habilidades sociales. Al comprender cómo el neurocoaching educativo puede influir en el desarrollo de la competencia social, se aspira a brindar recomendaciones prácticas y orientadas a la acción, con el fin de optimizar la formación de los futuros profesionales, y a su vez, enriquecer la contribución de estos profesionales en la construcción de entornos laborales más saludables y productivos.

# Capítulo 1

## Marco conceptual

### 1.1 Antecedentes del problema

El campo de las neurociencias ha avanzado significativamente en los últimos años y su contribución se ha expandido a diversas áreas del conocimiento, incluyendo el ámbito educativo, que simultáneamente con el coaching favorecen en el rendimiento del educando, a ampliar sus capacidades y potenciar sus habilidades; a su vez, implica un reto para los formadores quienes tienen la labor de guiar a los docentes en el cumplimiento de los sus objetivos en un entorno cada vez más demandante y dinámico.

Debido a la importancia de este campo en el ambiente universitario, se han realizado diversas investigaciones en el país, entre las que se puede mencionar a Pérez (2020) que realizó la investigación cualitativa, descriptiva de tipo no experimental, con subtipo transversal denominada “Estrategias didácticas basadas en la neurociencia para el aprendizaje significativo” en la carrera de Profesorado de Enseñanza Media en Pedagogía y Técnico Administración Educativa de la Universidad de San Carlos de Guatemala en el Centro Universitario de Suroccidente, que pretendió mejorar la comprensión lectora de los estudiantes.

El estudio constituyó en realizar una encuesta a 34 estudiantes y 29 docentes de primer ciclo universitario, la cual determinó que ambos grupos consideran que las estrategias didácticas basadas en la neurociencia permiten mejorar la comprensión lectora, la organización de ideas, tanto oral como escritas. El 82% docentes y el 97% de los estudiantes indicaron que el uso de la neurociencia mejoró los resultados de la lectura comprensiva. También, el 86% de docentes y el 59% de estudiantes mencionaron que la aplicación de neurociencias en las estrategias didácticas optimizó el resultado de la lectura comprensiva. Además, el 90% de docentes y el 62% de los estudiantes refirieron que la neurociencia tiene relación con las estrategias didácticas para la comprensión y análisis de la lectura.



Con dicha información se estructuró una propuesta para el Diplomado de estrategias didácticas basadas en la neurociencia para el aprendizaje significativo en la carrera del Profesorado en Enseñanza Media y Técnico en Administración Educativa del Centro Universitario Suroccidente, dirigido a los docentes del profesorado con el objetivo de contribuir a la educación superior.

Como menciona el anterior estudio, la aplicación de las neurociencias resultó ser positiva para obtener un aprendizaje significativo en el desarrollo de la comprensión lectora de estudiantes universitarios, lo que sugiere que la utilización de herramientas de neurocoaching educativo podría tener efectos similares en el desarrollo de habilidades sociales de los docentes, identificando las necesidades y fortalezas individuales que les permitan diseñar estrategias específicas para mejorar su competencia social.

Por otra parte, Arriaza (2019) con su estudio cualitativo Investigación-Acción llamado “Coaching como estrategia para potencializar el liderazgo del docente de educación musical” que tuvo como objetivo conocer la opinión y el sentir de 16 docentes de educación musical mediante una encuesta que obtuvo información acerca de las necesidades del docente respecto a su desempeño y liderazgo.

Con los resultados obtenidos en la encuesta, el investigador diseñó un programa compuesto por diez estrategias de coaching con el fin de mejorar el desempeño y liderazgo de los docentes, el cual fue validado por expertos y posteriormente aplicado a cuatro docentes de una institución privada. La investigación culminó con la evaluación de las diez herramientas por parte de los cuatro docentes, utilizando una escala de Likert con el objetivo de valorar la funcionalidad y viabilidad de la propuesta de coaching como estrategia.

Se concluyó que la metodología utilizada en el proceso de enseñanza incidió en el interés, motivación y concentración de los estudiantes, dando como resultado que el 87% de los docentes indicó que las estrategias de coaching influyeron en el desarrollo, atención y disciplina de los alumnos; adicionalmente el 75% indicaron que el fomento de los valores y el trabajo en equipo es importante y un 93.8% le interesa conocer otros tipos de liderazgo, estrategias y metodologías de enseñanza.

Además, la aplicación de las diez herramientas de coaching obtuvo 88% de aceptación permitiendo al docente reflexionar acerca de su desempeño, reconocer el nivel de influencia que posee en los alumnos y con ello potencializar su liderazgo al mejorar aspectos como el estilo de enseñanza, las metodologías, la comunicación, la relación con los estudiantes, mejor resolución de conflictos, optimizar su confianza y fomentar los valores.

La conclusión obtenida en el estudio anterior, indica que la aplicación de las herramientas de coaching obtuvo una alta aceptación y permitió al docente reflexionar sobre su desempeño, mejorar su liderazgo, fomentar valores, trabajo en equipo, el interés en conocer otras estrategias de enseñanza. La metodología utilizada en el proceso de enseñanza influye en el interés, motivación y concentración de los estudiantes, así como en su desarrollo, atención y disciplina. Por tanto, se puede intuir que la aplicación de herramientas de coaching y neurociencia puede ser útil para mejorar el desempeño de la competencia social de los estudiantes que implica trabajar en habilidades como la comunicación efectiva, la colaboración y el liderazgo.

Asimismo, se realizó el estudio “Diseñar y validar un modelo de coaching para estudiantes becados a nivel superior” por Morjan (2019), en el cual participaron 20 estudiantes becados por la facultad de ingeniería, con el fin de acompañarlos en su primer año de estudios. La investigación participante consistió, en primera instancia, en realizar entrevistas semiestructuradas a las autoridades universitarias quienes brindaron información para elaborar el modelo de coaching.

En consecuencia, se realizó un cuestionario dirigido a los estudiantes becados que permitió obtener información para elaborar la guía que permitió el desarrollo del modelo de coaching. Conjuntamente, tres expertos validaron la guía para su aplicabilidad con diversos grupos. Para aprobar el programa luego de ser aplicado, se llevó a cabo un grupo focal y un cuestionario en el que los participantes indicaron su percepción del programa. También se validó el programa mediante otro grupo focal dirigido a los coachees que participaron en el acompañamiento a los estudiantes becados.

El 91% de las autoridades entrevistadas indicaron que un modelo de coaching para acompañar a los estudiantes becados de primer año sería factible y beneficioso para su adaptación y permitieron determinar la importancia de los presaberes básicos, adaptación al sistema de la universidad, organización de tiempo, disciplina, auto eficacia y auto eficiencia, así como dificultades por la falta de madurez emocional, objetivos y metas claras, falta de orientación y acompañamiento, distractores, mala preparación académica y falta de técnicas de estudio. La información brindada por estas permitió el diseño del programa y validación por parte de los tres expertos que analizaron la relevancia, claridad y suficiencia del modelo de coaching.

Además, el 92% de los becados percibieron cambios positivos en el acompañamiento de coaching, indicando mejor adaptación a la universidad, lograr identificar áreas de mejora y trabajar en las mismas y beneficiarse del acompañamiento del coach para poder hablar y resolver dudas respecto a la vida universitaria. Los coach, por su parte, indicaron que los beneficios observables fueron el fortalecimiento de la motivación, autoconciencia y autoestima, orientación acerca de la universidad, la posibilidad de brindar herramientas para organizarse, poseer espacios para expresarse, establecer definición de metas y generar disciplina.

Tanto el estudio anterior como la aplicación de herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de alumnos universitarios se relacionan en que ambos buscan ayudar a los estudiantes universitarios en su proceso de adaptación y superación de dificultades, brindándoles herramientas y recursos para mejorar su desempeño académico y habilidades sociales. Ambos destacan la importancia del coaching y la neurociencia en la educación superior para mejorar el bienestar y el rendimiento académico de los futuros profesionales.

Peralta (2018) elaboró la investigación denominada “Propuesta de un programa de Coaching Educativo para docentes en un proceso de inducción” cuyo objetivo fue seleccionar herramientas para implementar un proceso de coaching educativo para docentes. El programa fue conformado por varias herramientas de coaching individual y grupal centrado en la persona para desarrollar el potencial de los docentes, su autonomía, asumir responsabilidades, visualizar sus fortalezas y trabajar en equipo.

La investigación se inició con la búsqueda de información relacionada con la profesión docente, el proceso de inducción, inteligencia emocional del educador, principios de coaching y coaching educativo. Posteriormente se tuvo una entrevista semiestructurada para detectar las fortalezas y áreas de oportunidad con los docentes que han participado en el proceso de inducción que brinda la institución educativa a los maestros, la cual evidenció la necesidad de incluir en el proceso de inducción para docentes áreas de crecimiento personal, autoconocimiento, autoconfianza, inteligencia emocional y resolución de problemas.

Con toda la información obtenida, se diseñó el programa de coaching que se fundamenta en una metodología activa y participativa basada en el constructivismo y constructivismo social, aplicando herramientas de coaching e inteligencia emocional con el fin de brindar un acompañamiento sistemático en el proceso de inducción, mejorar la comunicación y facilitar la adaptación a los nuevos docentes. Dicho programa brinda dos módulos, uno grupal y otro individual e incluye los lineamientos para cada sesión y herramientas a aplicar.

Finalmente, se realizó una validación de expertos que evaluaron aspectos como la claridad de los objetivos generales y específicos, filosofía en la que se sustenta el programa, metodología, descripción de las evidencias de aprendizaje, coherencia entre la teoría y el programa, componentes del programa, evaluaciones formativas, transferibilidad a otros contextos y para el cierre del programa, se diseñó una evaluación que tiene por objetivo determinar la satisfacción de los usuarios.

En relación con la presente investigación que pretende conocer la influencia de las herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de alumnos universitarios y la investigación antes citada que se basó en un programa centrado en varias herramientas de coaching individual y grupal, con el objetivo de desarrollar el potencial de los docentes, fomentar su autonomía y responsabilidad, identificar sus fortalezas y el trabajar en equipo; ambos estudios tienen una perspectiva centrada en la persona, que refleja una preocupación por la formación integral de los estudiantes, lo que a su vez puede impactar positivamente en el desarrollo de las competencias sociales de los alumnos universitarios.

El estudio documental “El Coaching educativo como formación de los estudiantes en el programa de Maestría en Docencia Universitaria para su desarrollo profesional” realizado por Diaz (2016) tuvo como objetivo proponer la estrategia más adecuada para incluir el coaching educativo como parte de la formación de los estudiantes en el Programa de Maestría en Docencia Universitaria de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala para su desarrollo personal y profesional.

Se realizó una revisión de documentos especializados para describir el coaching y el coaching educativo, aplicando herramientas de registro descriptivas para elaborar la propuesta de formación dirigida a los estudiantes. Posteriormente a la revisión documental, se elaboró una entrevista de preguntas abiertas a cinco expertos docentes de la Maestría de Docencia Universitaria plan sábado, sede central, con el fin de validar la información de la propuesta, los objetivos, el contenido de cada uno de los módulos, los métodos de trabajo y las evaluaciones establecidas para el programa.

Subsiguientemente, se diseñó e implementó una guía de observación dirigida a los docentes del Programa de Maestría en Docencia Universitaria, plan sábado del primer semestre, para determinar si los estudiantes ponían en práctica el coaching educativo en el ejercicio docente. Dicha observación confirmó que los estudiantes pusieron en práctica el coaching y la utilidad de proponer el coaching educativo como estrategia para el desarrollo profesional y personal de los maestrantes en su plan formativo.

El estudio concluye que el coaching educativo puede ser incluido como un curso dentro de la Maestría en Docencia Universitaria con la finalidad que los participantes puedan ampliar sus herramientas e incrementar su desempeño. El 100% de los expertos entrevistados indicó que el coaching educativo beneficiaría el aprendizaje de los estudiantes y les permitiría, además, mejorar su liderazgo educativo. Todos los profesionales refieren que la propuesta de coaching contiene aspectos relevantes para la formación de los participantes de la maestría; cuatro de los expertos indican que la propuesta debería ser incluida como curso en el pensum de la maestría y solamente uno refiere que puede ser un curso propedéutico.

El estudio documental muestra cómo el coaching educativo puede ser utilizado como una herramienta efectiva para mejorar la formación de los estudiantes en el programa de maestría y concluye que el coaching educativo puede ser incluido como un curso dentro del plan de estudios que beneficiaría para mejorar el liderazgo educativo. Los resultados de la investigación establecen una relación directa entre la inclusión del coaching educativo y el desarrollo profesional de los estudiantes como una herramienta efectiva para mejorar el aprendizaje y el liderazgo y alude que la aplicación de herramientas de neurocoaching puede tener un impacto positivo en su carrera profesional al mejorar sus habilidades sociales.

En cuanto a investigaciones relacionados con la competencia y habilidades sociales, Beteta (2015) realizó el “Estudio comparativo sobre las habilidades sociales en adultos según el nivel académico”, en el que aplicó la Escala de Habilidades Sociales de Elena Gismero González a 54 adultos clasificados en dos grupos. El primer grupo de 27 individuos que cursaron el nivel primario y nivel medio, de los cuales, 15 de los investigados con nivel primario y 12 con nivel básico. El segundo grupo de 27 sujetos con nivel medio, de los cuales, 22 cursaron nivel académico medio y 5 sujetos contaron con nivel superior. La investigación de tipo descriptivo comparativo tuvo como propósito determinar si existe diferencia estadísticamente significativa en las habilidades sociales cuando se comparan adultos según el nivel académico cursado.

La investigación logró determinar que si existe una diferencia estadísticamente significativa de 0.05% en las habilidades sociales entre el primer grupo de nivel académico primario y básico, y los resultados del segundo grupo que cursó nivel académico medio y superior. La media correspondiente a la muestra de adultos con nivel académico primario y básico fue de 39.63, mientras que los adultos con nivel académico medio y superior obtuvo una media de 63.78, siendo este último grupo el que presenta mayor índice de habilidades sociales, y determinando una diferencia entre ambos grupos de 24.15. Los resultados confirman que el grado académico incide directamente en el desarrollo de las habilidades sociales. Las áreas más significativas fueron la autoexpresión en situaciones sociales y en las interacciones positivas con el sexo opuesto.

Ambas investigaciones sugieren que es posible desarrollar habilidades sociales en diferentes grupos. En el primer estudio, se comparó el nivel de habilidades sociales en adultos de distintos niveles académicos, obteniendo como resultado que a mayor grado académico mejores habilidades sociales; lo que sugiere que la aplicación de herramientas de neurocoaching y la formación en habilidades sociales pueden ser útiles para mejorar el desarrollo de habilidades en la vida adulta.

Al mismo tiempo, a nivel internacional se han realizado diversas investigaciones relacionadas con coaching en el ámbito educativo y en el desarrollo de las habilidades sociales en adultos, entre las que se destaca el “Programa de coaching educativo y adaptación a la vida universitaria en estudiantes de primer ciclo de una universidad privada de Lima durante el periodo 2019 – II” realizada por Becerra, Córdova, Córdova y Marín (2020) con la participación de 15 estudiantes.

La investigación cualitativa buscó dar respuesta a la pregunta ¿De qué manera el Conocimiento de los servicios universitarios favorece la adaptación a la vida universitaria de los estudiantes que cursan el primer ciclo de estudios en una universidad privada de Lima durante el periodo 2019-II?, para ello inició con la recolección y análisis de información para posteriormente explorar y describir los elementos que han favorecido o desfavorecido a la adaptación de la vida universitaria de los estudiantes de primer ingreso. Luego, se exploró las experiencias subjetivas de los estudiantes participantes en el programa de coaching educativo con el fin de obtener sus percepciones y significados de la experiencia.

La exploración de las experiencias de los alumnos colaboradores evidenció que 10 de los 15 estudiantes participantes refirieron que el programa de coaching educativo para la adaptación a la vida universitarias si fue de ayuda para conocer los servicios universitarios y la adaptación a la vida universitaria, 3 indicaron que les ayudó parcialmente y 2 manifestaron que el programa no fue de ayuda. Para los estudiantes que calificaron el programa como de ayuda, agregaron que el coach le brindó información detallada y relevante de manera amable y lograron resolver dudas referentes a los servicios universitarios para su adaptación.

Los resultados del estudio antes mencionado mostraron que el conocimiento de los servicios universitarios favorece el proceso de adaptación de los estudiantes de primer ingreso; los participantes del programa manifestaron que dejaron de percibir sensaciones de desconcierto ante el nuevo entorno. Evidencia que el conocimiento adecuado de los servicios también implica beneficios personales al minimizar los niveles de estrés y ansiedad en los estudiantes mejorando la adaptación personal, los prepara para tener mejor rendimiento educativo y fomenta el sentido de pertenencia con la institución.

La investigación mostró que el programa de coaching educativo fue percibido como de ayuda por la mayoría de los estudiantes participantes, ya que les permitió conocer de manera detallada y relevante los servicios universitarios, lo que les brindó mayor seguridad y confianza en el nuevo entorno universitario. En conclusión, el programa de coaching educativo para la adaptación a la vida universitaria y las herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de los estudiantes universitarios pueden trabajar de manera conjunta para mejorar la experiencia de los estudiantes universitarios y ayudarles a alcanzar su máximo potencial.

En 2019, Soro realizó su tesis doctoral en la Universidad de Zaragoza llamada “Propuestas y análisis de buenas prácticas de coaching educativo y emprendimiento en el aula” con el objetivo de conocer las experiencias de coaching y emprendimiento en los contextos educativos y describir las buenas prácticas educativas.

En la investigación descriptiva participaron cuarenta y seis entrevistados de quince centros educativos de España, de los cuales 18 realizaron la entrevista semiestructurada de calidad docente, 28 respondieron a la entrevista como alumnado y 5 de este último grupo, por ser docentes, también fueron entrevistados como profesores al tener la experiencia de haber puesto en práctica las técnicas de coaching y emprendimiento. Posteriormente se llevaron a cabo grupos de discusión con el fin de profundizar en las opiniones y puntos de vista, tanto de profesores como de alumnos.



Con el fin de analizar la información recabada, la investigadora definió tres macro categorías conceptuales. La primera macro categoría es buena práctica, que precisa los criterios para que una práctica se considere buena, siendo estos: procesual, innovadora, parte de necesidad, planificada, fundamentación teórica, evaluación, sistémica, sostenible y metodologías activas. La segunda macro categoría es la vivencia del profesorado que significa la relación que hace el profesor con su personalidad, experiencias previas, capacidad de reflexionar, intereses y su lugar en la comunidad, incluyendo el aprendizaje, utilidad y mejora. Por último, la vivencia del alumnado que constituye la tercera macro categoría, la cual representa las experiencias vividas y aprendidas por los alumnos que configuran su personalidad.

La investigación concluyó que la implementación de buenas prácticas de coaching ayuda a docentes y discentes ejecutar procesos de cambio y alcanzar las metas propuestas, mediante la aplicación de herramientas internas y externas; siendo las más utilizadas y valoradas la escucha activa, rapport, empatía, preguntas poderosas, programación neurolingüística y educación emocional, entre otras. Además, recalca la importancia de la formación del profesorado en temáticas como coaching, emprendimiento y formación específica en el ámbito educativo para desarrollar buenas prácticas que permitan mejorar la experiencia educativa de los estudiantes en las diferentes etapas de su formación con el fin de brindarles la vivencia de aprendizajes significativos.

La tesis doctoral antes mencionada se relaciona con las herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de los alumnos universitarios en términos de su enfoque en las buenas prácticas educativas y la formación del profesorado en áreas relevantes para el desarrollo de los estudiantes. Ambos estudios se centran en la mejora del aprendizaje y el desarrollo personal de los estudiantes mediante la aplicación de técnicas y herramientas efectivas que incluyen la escucha activa, la empatía, rapport, preguntas poderosas y programación neurolingüística. Por lo tanto, la aplicación de estas herramientas en la educación universitaria puede ser beneficioso para el desarrollo de la competencia social de los estudiantes y, en última instancia, para su éxito personal y profesional.

Al mismo tiempo, la investigación cualitativa en la que participaron 126 estudiantes con perfiles diversos de primer y cuarto curso universitario, en la modalidad de estudio presencial, denominado “Experiencias de trabajo cooperativo en la educación superior, percepciones sobre su contribución al desarrollo de la competencia social” realizada por Sánchez, Parra y Peña-Acuña (2019) durante los cursos de 2009-2015. En ésta, se pretendió conocer la percepción expresada por los alumnos acerca del grado en que el trabajo en equipo cooperativo contribuye al desarrollo de su competencia social tras participar en una experiencia de aprendizaje cooperativo. El objetivo general que se propuso este trabajo fue demostrar que el trabajo cooperativo contribuye al desarrollo de la competencia social, la cual incluye una serie de competencias fundamentales para las relaciones sociales de calidad.

El cuestionario tipo Likert de la investigación-acción participativa, requería señalar al encuestado con qué frecuencia considera que el aprendizaje cooperativo desarrolló capacidades, habilidades y competencias emergentes al desempeño de la competencia social: empatía, consenso o participación democrática y asertividad. Los dicentes percibieron que el aprendizaje cooperativo contribuye frecuentemente a desarrollar la competencia social. Entre ellas destacan las relacionadas con la empatía, valorada con 4.17. Por el contrario, al conjunto de habilidades afines con la capacidad de consenso o participación democrática obtuvieron una menor puntuación de 4.12. La capacidad para el asertividad se sitúa en una posición intermedia de 4.14.

El estudio concluyó que los participantes perciben que, a través del aprendizaje cooperativo, se desarrolla su competencia social. Las puntuaciones se muestran muy similares en todas las capacidades: empatía, consenso o participación democrática y asertividad. Las habilidades que fueron mejor apreciadas son las que se relacionan con el ámbito cognitivo y se relega a un segundo plano otras de carácter emocional, axiológico y paradigmático.

La relación que tiene el anterior estudio que tuvo por objetivo explorar la percepción de los estudiantes sobre la contribución del trabajo en equipo cooperativo en su desarrollo de competencia social con la presente que busca determinar si las herramientas de neurocoaching influyen en las habilidades sociales, es que ambas se enfocan en las capacidades fundamentales para las relaciones de calidad, que son esenciales para el éxito personal y profesional en la vida.

Domínguez, Cruz y Ferrando (2018) publicaron el artículo titulado “Implementando el coaching educativo en la universidad virtual, una herramienta de desarrollo personal” en el que revisa la utilidad del coaching como herramienta en el contexto educativo aplicado en la Universidad Internacional de Valencia como programa piloto de coaching dirigido 64 a estudiantes de primer ingreso en los programas de grado durante dos cuatrimestres; con los objetivos de individualizar el proceso de enseñanza – aprendizaje virtual para mejorar el rendimiento académico, mejorar la permanencia y aumentar la satisfacción de los estudiantes hacia la academia.

Para ello, se desarrolló el programa piloto voluntario CLAS, por sus siglas en inglés Coaching for Learning and Academic Success [Coaching para el aprendizaje y éxito académico], que fue constituido por la información recabada de una entrevista inicial con el estudiante para determinar aspectos como el número de cursos, tiempo disponible, perfil de acceso para prospección de sus competencias académicas y digitales para el aprendizaje virtual. El programa buscó centrarse en el desarrollo de competencias académicas y personales para el desarrollo de un plan de trabajo individualizado entre el coach y el participante del programa que pudiera poner en práctica. Para culminar con una última entrevista con el objetivo de determinar la motivación hacia el programa, interés de continuar con sus estudios y el sentido de pertenencia universitario.

Durante el proceso de individualización del proceso de enseñanza – aprendizaje para el desarrollo del plan de trabajo se obtuvo una media de 8 intercambios mediante correo electrónico y 2 tutorías individuales entre coach y participante. Posteriormente la encuesta de cierre tipo Likert evidenció que el 91% de participantes recomendaría el programa a sus pares y el 83% consideran que mejoró sus habilidades personales y competencias académicas.

El estudio señala que los docentes en un proceso de enseñanza – aprendizaje requieren acompañamiento directo y personalizado para afrontar los retos que implica la incertidumbre que puede presentarse en un entorno virtual y el coaching educativo constituye una forma eficiente y eficaz para que éstos logren el éxito en sus como universitarios.

Los resultados positivos del programa piloto que se enfoca en el coaching para el aprendizaje y éxito académico CLAS, como se evidencia en la encuesta de cierre de la investigación antes mencionada, utiliza un enfoque para el desarrollo del plan de trabajo en colaboración entre el coach y el participante, destacan la eficacia del coaching educativo en la mejora de las habilidades personales y académicas de los estudiantes universitarios. Esto sugiere que el coaching educativo puede ser un enfoque efectivo para el desarrollo de la competencia social de los estudiantes universitarios, así como para su éxito académico, personal y profesional.

“El coaching: una forma de fortalecer el profesionalismo del docente en el aula” fue una investigación realizada por Zegarra y Velázquez (2016) con el que se buscó realizar una propuesta de mejora al desempeño docente basado en el coaching para fortalecer el profesionalismo en el proceso de enseñanza – aprendizaje, desde el programa de maestría de la Universidad San Ignacio de Loyola de Perú.

Para lograr el objetivo, los investigadores realizaron una revisión documental, posteriormente diseñó y validó una entrevista semiestructurada dirigida a los docentes, así como una guía de observación de la clase, a la vez una guía de cotejo para el registro de ocurrencias. Con la información obtenida pudo evidenciar las dificultades para el desempeño eficiente del proceso de enseñanza - aprendizaje en el aula y como forma de fortalecer el profesionalismo de la práctica docente, elaboró y validó el programa de coaching ABC con el objetivo que los docentes sean capaces de auto reflexionar sobre su práctica, identifiquen inconvenientes y puedan dar solución a los mismos desde las dimensiones de la orientación educativa, la dirección del proceso de enseñanza – aprendizaje y la investigación.

El programa de ocho semanas propone seis momentos de aplicación que inician con la exploración de la situación inicial, establecimiento de la situación deseada que conlleva el planteamiento de objetivos y el diseño de opciones y recursos. Luego el diseño de acciones efectivas para llevar a la acción mediante entrenamiento, simulaciones y práctica. El programa de coaching ABC finaliza con la verificación de resultados, reflexiones finales y cierre constituido por la comunicación y publicación de los logros obtenidos.

Para validar el programa mediante dos fichas de valoración, se acudió a especialistas con el grado de maestro o doctor en Ciencias de la Educación, con experiencia en formación docente, experiencia como docentes de educación superior en áreas pedagógicas y de investigación. Los especialistas calificaron el programa como muy bueno y aseveran que permite la autonomía y autorreflexión docente para desarrollar relaciones interpersonales asertivas basadas en la empatía y confianza hacia los alumnos para fortalecer el profesionalismo del docente en el aula.

Por último, el estudio antes mencionado se relaciona con la presente investigación en el sentido de que ambas abordan la importancia del coaching en el contexto educativo. En el primer caso, se busca mejorar el desempeño docente mediante el coaching, mientras que en el segundo se utiliza el neurocoaching educativo para desarrollar habilidades sociales y competencias académicas en los estudiantes universitarios.

La formación docente requiere innovar y adaptarse a las nuevas tendencias en la educación basadas en la ciencia y alejadas de las tradiciones educativas arraigadas; se está produciendo un cambio hacia un nuevo paradigma educativo que está en constante evolución y que busca superar estas tradiciones para mejorar la experiencia estudiantil. Como parte de estos cambios, surge la neuroeducación que tiene por objetivo potenciar el desarrollo cognitivo mediante técnicas, las cuales aún son desconocidas en los diferentes niveles educativos; como demuestran en las investigaciones anteriores que en su mayoría han tenido como objeto de estudio al docente, dejando de lado a quien es el centro del proceso de enseñanza - aprendizaje: el docente.

El neurocoaching utiliza la comprensión de cómo funciona el cerebro y cómo aprende para ayudar a los estudiantes a desarrollar habilidades y competencias, incluyendo la competencia social. Al proporcionar un enfoque estructurado, esta metodología brinda a los beneficiarios la facultad de mejorar su capacidad para relacionarse con otros, resolver problemas y enfrentar situaciones socioemocionales en su entorno personal, profesional y laboral. Por ello, la importancia investigar las herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de alumnos universitarios del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana.

## 1.2 Planteamiento del problema

La vida del siglo XXI es diferente a la de hace unos años atrás y cada vez más se requieren personas con conocimientos especializados que hagan del individuo alguien más competitivo y capaz de interaccionar correctamente con otros. El proceso de enseñanza - aprendizaje a nivel superior le permite expandir conocimientos, ampliar la capacidad personal, adquirir habilidades, desarrollar competencias, incluyendo la competencia social, así como el acceso a diferentes y mejores oportunidades y el progreso de la sociedad. Para que se puedan obtener estos resultados el proceso educativo deberá ser relevante, oportuno, significativo, eficiente y eficaz.

Por otra parte, el avance y aportes de las neurociencias ha evidenciado que el proceso de aprendizaje deberá considerar aspectos cognitivos, afectivos y sociales; asimismo está supeditado a las emociones ya que el sistema límbico juega un papel primordial facilitando la permanencia de los recuerdos en la memoria. Por consiguiente, es fundamental que el docente tenga presente el estado cognitivo, social y afectivo de los dicentes, ya que serán determinantes para el logro de objetivos del proceso de enseñanza – aprendizaje.

Por lo tanto, dentro del contexto andragógico es transcendental identificar técnicas y herramientas eficaces de neurocoaching que faciliten, por una parte, al docente construir climas propicios que motiven el desarrollo de competencias y, al alumno universitario autorregularse e identificar aquellas situaciones que sean valoradas como limitantes para mantener relaciones interpersonales satisfactorias, con el objetivo de minimizarlas a fin de impulsar el éxito académico y profesional.

Debido a la importancia que tiene que el aprendizaje sea relevante, oportuno, significativo, eficiente y eficaz para el desarrollo del potencial y de las habilidades sociales en los alumnos y lo expuesto anteriormente, esta investigación pretende responder a la siguiente interrogante

¿Cómo influyen las herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana?

### **1.3 Delimitación**

La educación superior es importante para el desarrollo personal y profesional del individuo que transita este proceso; por ello es fundamental que el docente tome un rol activo que le permita responder a las necesidades de los estudiantes en entornos que promuevan la adquisición de conocimientos relevantes, el desarrollo de habilidades sociales y el perfeccionamiento de competencias que les permitan el acceso a diferentes y mejores oportunidades.

Por tanto, el objeto de estudio es la aplicación de herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana, para ello el desarrollo de la investigación estará delimitado por aspectos descritos a continuación.

#### *1.3.1 Temporal*

La temporalidad para realizar la investigación documental y de campo comprendió seis meses, de febrero a septiembre de 2023.

#### *1.3.2 Espacial*

La investigación se realizó con estudiantes de tercer año de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, que acuden al Campus Central de Universidad Panamericana, ubicado en la ciudad de Guatemala.

#### *1.3.3 Teórica*

Para el desarrollo del presente estudio se utilizó los fundamentos de la neurociencia aplicada al ámbito educativo, los fundamentos del coaching y las herramientas de neurocoaching.

### **1.4 Objetivos**

Los objetivos, tanto general como específicos, proporcionan una guía clara de lo que se propuso alcanzar la presente investigación:

#### *1.4.1 General*

Evaluar la influencia de las herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana.

#### *1.4.2 Específicos*

Determinar las herramientas de neurocoaching educativo aplicables para el desarrollo de la competencia social en estudiantes universitarios de tercer año de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano.

Comparar la competencia social antes y después de la aplicación de las herramientas de neurocoaching educativo en estudiantes universitarios de tercer año de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano.

Discriminar las herramientas de neurocoaching educativo que propician el desarrollo de la competencia social en los estudiantes universitarios de tercer año de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano.

Describir los resultados de la aplicación de las herramientas de neurocoaching educativo en las habilidades sociales de los estudiantes universitarios de tercer año de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano.



## **Capítulo 2**

### **Marco teórico**

Las habilidades sociales son fundamentales para la vida personal y profesional, estas incluyen la capacidad de comunicarse de manera asertiva, trabajo en equipo, resolver conflictos, empatía, liderazgo, entre otras. Son esenciales para establecer relaciones interpersonales saludables y lograr objetivos en cualquier entorno. Por otra parte, el neurocoaching es una disciplina que utiliza los avances de la neurociencia y la psicología para ayudar a las personas en el desarrollo de sus habilidades y recursos personales con el objetivo de mejorar su rendimiento, alcanzar metas y aumentar el bienestar emocional.

Debido a la importancia que tiene la competencia social para el éxito de un individuo y la posibilidad que ofrece el neurocoaching mediante la aplicación de diversas técnicas y herramientas para impulsar el potencial humano y desarrollar habilidades más efectivas; a continuación, se abordan las teorías y conceptos más relevantes que intervienen en el presente estudio.

#### **2.1 Neurociencia**

La neurociencia es una disciplina científica que estudia del sistema nervioso y su relación con la mente y el comportamiento. Este campo multidisciplinario tiene como objetivo analizar el funcionamiento biológico que subyace en las emociones y los pensamientos, su influencia sobre los procesos mentales como la conducta, el aprendizaje y la memoria; integrando aspectos neurológicos y psicológicos para dar explicación a ciertos fenómenos del comportamiento. (Editorial Grudemi, 2019).

Acorde a la misma editorial, es útil para comprender el funcionamiento biológico del cerebro, los neurotransmisores y su papel en la conducta; la influencia de las emociones relacionados con el aprendizaje, los pensamientos, la función de la memoria y la percepción, la estructura y funcionamiento de la conciencia.

Para la Editorial Grudemi, (2019).

La neurociencia se compone de diversas ramas, las cuales aportan conocimientos específicos, tales como:

- Neurología: ciencia que estudia los trastornos del sistema nervioso.
- Neuropsicología: estudia los efectos de daños y lesiones cerebrales sobre la psicología de las personas.
- Neuropsiquiatría: investiga los trastornos mentales que se relacionan con enfermedades del sistema nervioso.
- Neurociencia cognitiva: se encarga de estudiar los procesos más allá de la cognición, enfocándose en el funcionamiento neuronal y en sus procesos conductuales.
- Neurofisiología: estudia el funcionamiento fisiológico de las neuronas en específico.
- Neuroanatomía: se encarga de la organización y estructura básica del sistema nervioso.
- Neurolingüística: desarrolla cómo funcionan los mecanismos biológicos que hacen posible la comunicación lingüística, tales como la comprensión y la emisión de mensajes.
- Neurofarmacología: estudia el efecto de los fármacos o drogas en el sistema nervioso.

(párr. 6)

Como se puede observar, las neurociencias son de gran importancia en la actualidad debido a su amplia aplicación a diversos campos, ya que permiten comprender la relación entre la mente y el comportamiento, la comprensión de procesos cognitivos y en el caso de la educación, el desarrollo de nuevas técnicas de enseñanza y aprendizaje basadas en la comprensión del funcionamiento del cerebro y de las necesidades de los estudiantes.

### 2.1.1 *Neuroplasticidad*

De acuerdo con Braidot (2020) “la neuroplasticidad es el fenómeno mediante el cual el aprendizaje y la experiencia modifican continuamente el cerebro, ya sea en forma temporal o permanente”. (p. 123). Es la capacidad que tiene todo ser humano de crear intrincadas redes neuronales en la medida en que las neuronas se comuniquen entre sí como resultado de los estímulos del entorno como las condiciones del medio, la educación y las experiencias. Estas redes son las responsables de diferenciar el cerebro de una persona a otra. Refiere que “el cerebro construye la realidad en función de lo que percibe, la percepción determina la morfología cerebral” (p. 22). Esto implica que la información que una persona recibe mediante sus sentidos constituye la creación de la realidad que es un fenómeno subjetivo.

Por otro lado, la capacidad para formar nuevas conexiones y vías permite la adaptación y el aprendizaje, esto se debe a la neuroplasticidad, que Kolb y Whishaw (2017) definen como el potencial del sistema nervioso para cambiar física o químicamente para aumentar su adaptabilidad al entorno y para recuperarse de lesiones. La epigenética juega un papel importante en la descripción de cómo los genes expresan los cambios plásticos del cerebro debido a la influencia del entorno y la experiencia.

Se puede concluir que la neuroplasticidad cobra relevancia ya que el cerebro tiene la capacidad para cambiar y adaptarse en respuesta a las experiencias y reorganizarse realizando nuevas conexiones sinápticas y esta función permite el aprendizaje y la adaptación continua a lo largo de la vida. Eso significa que el aprendizaje, la memoria y la capacidad cognitiva pueden ser mejorados mediante la práctica y la exposición a nuevas situaciones.

### 2.1.2 *Neurogenesis*

La neurogénesis es un proceso complejo que involucra la proliferación, migración, la diferenciación y maduración de células neuronales, que se ve influenciado por factores diversos como la edad, actividad física, estrés y medio ambiente. Es importante ya que se relaciona con la plasticidad cerebral, la adaptación, puede mejorar la función cognitiva y emocional.

Romo (2019) menciona que la neurogénesis es la capacidad que el ser humano tiene para seguir produciendo neuronas y células gliales a lo largo de toda la vida. Esta capacidad fue descubierta en determinadas zonas del cerebro como el hipocampo que se encarga de la memoria, en la región frontal que es responsable para la toma de decisiones, en la región temporal inferior que está implicada en el reconocimiento de objetivos y en la zona parietal posterior comprometido en las relaciones espaciales e imagen corporal.

En diversos estudios se ha observado que las células gliales encargadas en el procesamiento de la información y que actúan como soporte a las neuronas tienen un rol importante en la neuroplasticidad y se siguen gestando durante toda la vida al igual que las neuronas, a este proceso se le denomina neurogénesis adulta. (Braidot, 2020)

### *2.1.3 Cómo aprende el cerebro*

El aprendizaje, revela Bueno (2019), implica un patrón de conexiones neuronales que involucran la amígdala responsable de iniciar una respuesta emocional para que se produzca un aprendizaje significativo y el hipocampo. En cuanto más extensa sea la red neural más fácil será recordar y utilizar con eficiencia lo aprendido, ya que el cerebro funciona de forma integrada y el activar muchas más zonas del cerebro favorecerá al aprendizaje.

Bueno (2019) indica:

Cuando una neurona entra en contacto con los terminales de otra que está activa, se conectan y empiezan a ensayar la utilidad de la conexión. Si la conexión es útil, se mantiene. Si es muy útil, en el punto de conexión se fabrica una sustancia –denominada neurotrofina– que atrae a otras neuronas a conectarse también a ese punto, lo que refuerza la conexión. De hecho, la experiencia que adquirimos sobre cualquier cosa o proceso a medida que lo repetimos con éxito una y otra vez no es más que ese refuerzo en las conexiones, que motiva que cada vez nos sea más fácil utilizarlas y hacerlo con más eficiencia. (p. 83)

El mismo autor refiere que el aprendizaje nuevo se sustenta en las conexiones neuronales previas; por lo tanto, entre más conocimientos posea un individuo le será más fácil concentrar nuevos aprendizajes. Por lo anterior, el proceso de desaprender requiere potenciar la creación de conexiones nuevas mediante la reflexión, razonamiento y emoción, de tal forma que al cerebro le sea más útil hacer uso de las nuevas conexiones en contraposición a las antiguas. Por último, todo lo que se aprende durante el día permanece en la memoria a corto plazo y existe la posibilidad de olvidarlo con facilidad. Para la consolidación de aprendizajes diarios a la memoria a largo plazo sucede cuando se duerme, por ello la cantidad y calidad de las horas de sueño es importante. Además, las conexiones relacionadas con aprendizajes conceptuales, actitudinales y de aptitudes se ven reforzados por la aceptación, valoración y el reconocimiento social.

Bachrach (2020), por su parte habla de la importancia que tienen las neuronas espejo en el proceso de aprendizaje, estas neuronas reflejan la actividad que ocurre a su alrededor y cuando un individuo observa algo, automáticamente simulan la acción en el cerebro. Esta capacidad es fundamental para el aprendizaje de las habilidades ya que al ver a otro realizar una actividad mejora el propio desempeño y esta acción también permite la comprensión de las acciones, intenciones y emociones de otros.

De igual forma este autor, explica que el cerebro utiliza dos estrategias de aprendizaje distantes entre sí; la primera estrategia consciente, tiende a ser más lenta debido a que requiere de mucha información, funciona de forma lógica ya que adquiere experiencia, luego reflexiona sobre esta, elabora una teoría para sacar conclusiones. La segunda estrategia se le conoce como el inconsciente adaptativo y tiende a ser rápida y sobria, procesa toda la información que tiene disponible de manera silenciosa para tomar una decisión eficaz.

Como se puede analizar, el conocimiento sobre el funcionamiento del cerebro permite comprender la forma en la que se procesa la información, cómo se adquieren habilidades y cómo el ser humano se puede adaptar a su entorno, de tal forma que se puedan diseñar mejores estrategias educativas para mejorar las capacidades.

## 2.2 Coaching

El coaching es una práctica que se ha vuelto cada vez más popular debido a su importancia en el desarrollo personal y profesional, por ello se expone su origen y conceptualización.

La palabra inglesa coach ha ampliado significativamente su aplicación desde su origen, que actualmente no es posible encontrar un sinónimo en español que la contenga. Coach en su significado literal es carruaje y se asocia con transporte, desde su significado etimológico es una persona que conduce a alguien de un lugar a otro. Entonces “hacer coaching es acompañar a otro a reconocer la aventura de su propio héroe y apoyarlo en ella” (Muradep, 2018, p. 21). Esta disciplina puede acompañar a la persona a ser consciente de sus acciones, hábitos, valores, creencias, historias y juicios con el objetivo de propiciar el cambio y trascender.

Villa y Caperán (2019) por su parte definen el coaching como “aquel proceso de acompañamiento individualizado (coach) en el que el pupilo (coachee) libera su talento a través de la detección de sus puntos fuertes y sus oportunidades de mejora y la elaboración y seguimiento de un plan de acción concreto.” (p. 19). Los autores refieren que el coaching busca, mediante el acompañamiento, desarrollar y optimizar el potencial de una persona o equipo partiendo de las propias necesidades profesionales.

La International Coaching Federation [ICF] o Federación Internacional de Coaching indica que el coaching “consiste en una relación profesional continuada que ayuda a obtener resultados extraordinarios en la vida, profesión empresa o negocios de las personas” (Launer, 2017, p. 16). Actualmente, esta misma institución define “El coaching profesional se fundamenta en una asociación con clientes en un proceso de acompañamiento reflexivo y creativo que les inspira a maximizar su potencial personal y profesional.” (ICF, 2023, párr. 1).

Se puede deducir que el coaching es una metodología que se enfoca en ayudar a las personas a alcanzar sus metas y mejorar su rendimiento, a través de un proceso de acompañamiento y entrenamiento; que puede ser utilizado en varios contextos.

### 2.2.1 Agentes implicados

El proceso de coaching implica la intervención de un coach o persona que acompaña durante el proceso de aprendizaje y perfeccionamiento de otra persona o grupo de personas, su trabajo es mediante metodología científica facilitar y estimular la autorreflexión de tal forma que se logre el compromiso para cambiar (Villa y Caperán, 2019). Este profesional debe poseer un perfil y competencias específico para desarrollar su labor, tales como el liderazgo, interés por las relaciones humanas, empatía, flexibilidad, asertividad, innovación, influencia y autocontrol.

Muradep (2018) por su parte indica que el coach es quien provoca que las personas sean observadores distintos para lograr que cambien su forma de actuar, de ser y de enfrentarse a las situaciones de vida. Para lograr este cambio el coach deberá ser experto en el arte de hacer preguntas, indagar y escuchar para cambiar el dialogo interno del coachee, cambiar limitaciones, recuperar recursos y ver posibilidades. Mediante la escucha, el coach además debe ser capaz de percibir la interpretación que el cliente da a las situaciones, las inquietudes, necesidades, su corporalidad y estado emocional.

Además, Bou (2014) afirma que un coach docente debe poseer una serie de cualidades y habilidades específicas tales como saber escuchar, ofrecer disponibilidad, conoce su labor docente, ser competente, tener buen ánimo y actitud mental positiva y una metodología precisa; con el único objetivo de desarrollar los propios recursos del alumno sin ofrecer consejos o respuestas. Como líder deberá servir de ejemplo y para ello debe conocerse, tener la capacidad de actuar para cambiar las cosas, capacidad de aprendizaje y curiosidad.

Para valorar el trabajo de un coach, es necesario considerar tres dimensiones y el equilibrio entre estas: conocimientos basados en su experiencia, habilidades referentes a lo que hace y cómo lo hace y las actitudes que comprende la aceptación hacia el coachee, comprensión empática, posibilidad en que el cliente podrá encontrar nuevas formas de ver el mundo cambiar y por último, pero no menos relevante, paciencia ya que el coaching es un proceso que implica tiempo. (Piqueras, 2015)

Por otra parte, el cliente o coachee es la persona que pide acompañamiento en el viaje de cambio, según Muradep (2018). Otros autores como Villa y Caperán (2019) le llaman pupilo y lo definen como la persona que recibe la práctica del coaching y aprende por sí mismo en el proceso.

Además del coach, la ICF (2023) identifica:

A fin de aclarar los roles en la relación de coaching, generalmente es necesario distinguir entre el cliente y el patrocinador. En la mayoría de los casos, el cliente y el patrocinador son la misma persona y, en este caso, son denominados el cliente. Sin embargo, a efectos de identificación, la ICF define estos roles de la siguiente manera:

- Cliente: el «cliente/coachee» es toda persona que recibe coaching.
- Patrocinador: el «patrocinador» es la entidad (incluidos sus representantes) que paga y/u gestiona los servicios de coaching que se proporcionarán. En todos los casos, los contratos de servicio de coaching deberán establecer claramente los derechos, los roles y las responsabilidades tanto para el cliente como para el patrocinador, si estos son personas diferentes.
- Estudiante: el «estudiante» es aquella persona inscrita en un programa de formación para coachees o que trabaja con un supervisor o coach mentor, a fin de aprender el proceso de coaching o mejorar y desarrollar sus habilidades de coaching. (Párr. 3 y 4)

En resumen, los agentes desempeñan un papel importante en el proceso de coaching debido a que ayudan a establecer las expectativas y responsabilidades, aprovechar las habilidades y conocimientos únicos de cada persona, maximizar los recursos disponibles y evitar la duplicidad de esfuerzos; lo que permite enfocar la atención en los aspectos más relevantes del desarrollo personal, mejorar el rendimiento y los resultados, establecer una relación sólida y efectiva entre el coach y el coachee durante todo el proceso.



### 2.2.2 *Proceso de coaching*

Es importante conocer proceso de coaching y las metodologías a utilizar durante cada una de las sesiones para lograr el cambio deseado en el coachee, para Villa y Caperán (2019) las principales fases son la valoración y diagnóstico de necesidades que pretende identificar las necesidades del cliente con el objetivo de definir el Global Action Plan [GAP] o plan de acción global. La segunda fase es el diseño que busca elaborar y planificar los procesos, secuencias, hitos e indicadores que se ejecutarán durante el proceso, incluyendo los objetivos medibles, alcanzables, relevantes, el tiempo para ejecutarlos y específicos. En esta segunda fase se busca el compromiso triangular que involucra al coach, coachee y la organización. La fase tres es la puesta en marcha de cada sesión y aplicación de herramientas. Durante toda la fase tres se da seguimiento a los avances del cliente. Por último, la fase de evaluación determina el cumplimiento de los objetivos.

“El arte del coaching consiste en conocer cómo desarrollar los principios esenciales de la naturaleza humana: la conciencia, el respeto a sí mismo y la responsabilidad.” (Bou 2014, p. 91). Según esta definición, el autor establece los tres principales objetivos del coaching y el proceso a seguir en el aula, indicando que la conciencia permite a la persona llegar a donde desea, la autoconciencia y la autoestima le otorgan valor y la responsabilidad brinda la motivación y perseverancia para alcanzar los objetivos deseados.

El mismo autor establece las siguientes fases para el proceso: fase 0 que implica el análisis del grupo y nivel de desempeño de la clase que pretende conocer a cada docente y luego las características grupales tales como cohesión, liderazgo, estilos de aprendizaje, patrones de comportamiento, normas y valores. Fase 1 requiere la planificación conjunta de metas y logros cumpliendo los objetivos de orientación del esfuerzo del alumno y la clase, reflexión sobre las actitudes para el cumplimiento de metas e identificación de obstáculos que impidan el alto rendimiento, comunicación del proceso a todo el grupo y trabajo paralelo con cada uno de los docentes. Fase 2 busca motivar generando un clima de confianza, promoviendo la creatividad, desarrollando capacidades y habilidades.

Posteriormente, en la fase 3 se demanda entrenar y observar mediante la práctica de acciones para incorporar las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias, buscar oportunidades de análisis respecto a su actuación en clase y manifestar puntos de vista constructivos sobre su actuación para gestionar el cambio y mejorar las habilidades. Fase 4 consiste en ofrecer feedback para valorar el avance en el proceso de aprendizaje y brindar las pautas para la mejora continua, esta retroalimentación es de ambas vías, ya que el docente a la vez comunica su parecer y realiza sugerencias de mejora. La fase 5 replantea nuevas metas y acciones mediante seleccionar las soluciones más exitosas, crear nuevas alternativas de actuación y la toma de decisiones. Para finalizar, la fase 6 busca inducir la autodirección para que el docente haga suyos los objetivos, la generación de situaciones de trabajo y el establecimiento de mecanismos de seguimiento.

Un proceso más conciso lo presenta Bayón (2017) en la tabla 1, que consiste en tres fases: la primera es preparación y acuerdo en la que el coach otorga el permiso para comenzar el proceso y el coach deberá conocer a su cliente mediante documentación o una entrevista previa. La segunda fase de ejecución corresponde a las sesiones de coaching propiamente, estas sesiones se pueden clasificar en tres tipos: la sesión inicial en la que se establece el rapport, se analizan las temáticas vitales que dirigirán el resto del proceso y se establecerán los objetivos. Las sesiones de desarrollo tienen por objetivo el seguimiento de los compromisos y cumplimiento de metas y la sesión de conclusiones o cierre en la que se analizan los resultados obtenidos. La tercera fase es de seguimiento y evaluación del proceso que busca aplicar mejores prácticas a futuro.

**Tabla 1**

*Fases del proceso de coaching*

PRE	Fase de acuerdo	
	Fase de preparación	
IN	Fase de ejecución	Sesión inicial
		Sesión de desarrollo
		Sesión de conclusiones
POST	Fase de seguimiento	
	Fase de evaluación	

**Nota:** resumen de las fases clásicas del proceso de coaching. (Bayón, 2017)

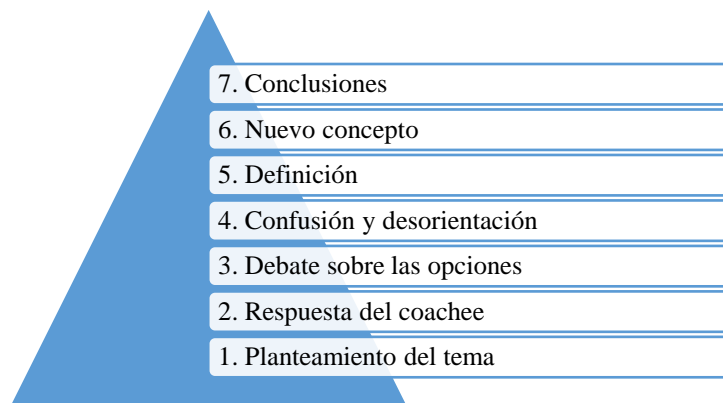
### 2.2.3 Metodologías de coaching para el cambio

La metodología de coaching es un conjunto de técnicas y herramientas que se utilizan para ayudar a las personas a alcanzar sus objetivos, mejorar su desempeño y desarrollar sus habilidades, pensamientos, emociones, valores y motivaciones. Por ello es importante explorar las metodologías principales que se utilizan en el proceso de coaching.

El coaching toma como su base principal de la mayéutica propuesta por Sócrates, filósofo griego, como la técnica para conocerse a sí mismo y gestionar la propia evolución, tiene por objetivo conocer la esencia de las cosas, es decir llegar a la verdad mediante el diálogo. La técnica requiere un procedimiento, como muestra la figura 1, que consiste en realizar preguntas para descubrir por sí mismo lo que ha de hacerse y con ello modificar su comportamiento para alcanzar los objetivos deseados. (Bayón, 2017)

**Figura 1**

*Procedimiento de la técnica mayéutica.*



**Nota:** el proceso de la mayéutica es un diálogo para la búsqueda de la esencia y la verdad, no debe de interpretarse como un interrogatorio. (Bayón, 2017)

Las preguntas, para que sean las adecuadas, deben ser las que lleven a retar al interlocutor y considerar un antiguo problema con una nuevas perspectiva. Una pregunta acertada y bien formulada permite obtener información, conlleva a la innovación, admite la posibilidad de aprendizaje y al mismo tiempo se actualiza y adapta el conocimiento. (Berger, 2021)

Carmen Valls, citada por Bayón (2017), clasifica los siguientes enfoques metodológicos de coaching de acuerdo con la finalidad que estos persiguen:

- Enfocada en soluciones: basada en la psicoterapia y los principios de Hans Gross quien establece el cambio como una constante de vida, la finitud de los problemas, enfoque en las fortalezas y capacidades y el trabajo desde la perspectiva de analizar la situación ya con el problema resuelto.
- Enfocada en las personas: esta sigue el enfoque de Carl Rogers en donde el coach es un espejo para el coachee, basándose en la confianza del coachee y la autoactualización para el propio crecimiento, la aceptación incondicional del coachee para no influir en este, el coachee es el foco del proceso y la empatía es el soporte para realizar el mismo y la congruencia entre lo que el coachee es y lo que desea ser.
- Basadas en la conducta: tienen su origen en la psicología conductista que se enfoca en el comportamiento como punto de partida para el cambio del coachee. Esta sostiene que los comportamientos son observables y los resultados medibles, la motivación es el origen para el cambio de la conducta, la importancia de analizar las emociones y pensamientos que dan origen a los comportamientos y el aprendizaje – reaprendizaje.
- Basadas en resultados: estas con influencia norteamericana de Goldsmith que se caracterizan por dar importancia al entorno socio-técnico, análisis de la realidad subjetiva del coachee, opciones del futuro inmediato dirigidas a resultados, la mejora de competencias personales y detección de fortalezas para afrontar las circunstancias.

Por su parte, Bayón (2017) menciona otras metodologías que se pueden aplicar en el proceso de coaching, que son de igual importancia considerar:

- Tavistock: busca analizar desde el coaching una forma global para observar desde la perspectiva psico-sociotécnica basada en analizar los estados del subconsciente mediante técnicas psicodinámicas y de la psicología relacional, el pensamiento sistémico que implica el análisis del contexto poniendo de manifiesto su estructura personal, valores encubiertos y defensas, con el fin de lograr la catarsis y luego reconstruir para mejorar cualidades, capacidad de influencia, la inteligencia emocional y desarrollo de habilidades de liderazgo.

- Ontológico: tiene sus orígenes en Suramérica y se fundamenta en el lenguaje en donde el coachee se convierte en observador de su experiencia desde las perspectivas de yo y mi persona, yo y mi entorno, yo y mi futuro. Además, considera los tres componentes del ser: su fisiología, la emocionalidad y la cognición en donde se actúa con mayor énfasis.
- Sistémico: que pretende analizar el conjunto de elementos estratégicos e Interconexiónados para un fin en común, de esta cuenta considera a todo el sistema en lugar de solamente enfocarse en el coachee. Se basa en que las personas no son un elemento, sino que forman parte de un sistema que, ante este último, la persona pierde protagonismo, la modificación de un elemento en el sistema implica la modificación de todo el sistema, la persona pertenece a una red de sistemas y existe respeto por parte de los miembros a las leyes establecidas en el sistema.

Para finalizar el análisis de las diferentes metodologías posibles, el mismo autor también da importancia a las que cooperan en el proceso de coaching, entre las que se puede resaltar:

- Inteligencia emocional: pretende conocer el dominio del coachee en los cinco dominios del área, aplicar el pensamiento y razonamiento para la gestión de emociones de forma que las adapte a su favor.
- Psicología positiva: destaca la capacidad resiliente del coachee y analizar la forma en que se puede reponer a las adversidades rápidamente de tal forma que pueda ver la situación como una oportunidad de desarrollarse.
- Psicología humanista: busca identificar el estado desde el que se relaciona el coachee con otros, los tres estados que analiza son el yo padre que a su vez puede clasificarse en padre normativo o protector, yo adulto, yo niño que se puede también clasificar en niño libre y niño adaptado.
- Coachville: extendida en Estados Unidos, esta metodología se basa en cinco puntos clave: temas principales a modificar, objetivos deseados, influencia del entorno y estudio de las presiones, pros y contras de las opciones y plan de acción.
- Coaching co-activo: que busca el desarrollo pleno del individuo más allá de cualquier otro aspecto, teniendo como meta lograr la mayor satisfacción del coachee. Se basa en la escucha, intuición, curiosidad, profundizar en la acción y en el conocimiento.

## 2.3 Programación neurolingüística

La Programación Neurolingüística [PNL] es un enfoque terapéutico que se vincula al proceso de coaching frecuentemente para potenciar los resultados, por ello en este estudio se dedica un apartado para poder profundizar en esta metodología.

PNL es el acrónimo de Programación Neurolingüística, en inglés Neuro- Linguistic Programming [NLP]. Fue desarrollada en la década de 1970 por Richard Bandler quién estudio psicología y filosofía, John Grinder filósofo y lingüista, con el apoyo de Frank Pucelik, otro de los fundadores, quien era veterano de la guerra de Vietnam, a partir del estudio y la modelación de terapeutas exitosos como Virginia Satir terapeuta sistémica familiar, Fritz Perls creador de la terapia Gestalt y Milton Erickson terapeuta autor de la hipnosis Ericsoniana o también llamada conversacional. La PNL se basa en la premisa de que la comunicación es la clave para el éxito. Según esta teoría, la forma en que las personas perciben el mundo y se comunican consigo misma y con los demás influye en su comportamiento y en sus resultados. (Asher, 2019)

Los componentes de la PNL, de acuerdo con Sawizki (2015) se basan en que el comportamiento se programa debido a la combinación y secuenciación de los sistemas representacionales neurales de los sentidos. Entonces, el componente Neuro implica al principio que todo comportamiento es resultado de los procesos neurológicos. La lingüística se remite a que los procesos neurales se representan, ordenan y secuencias en los modelos y estrategias que se pueden expresar mediante el lenguaje y los sistemas de comunicación y la programación involucra el proceso de organización de los componentes del sistema nervioso y del lenguaje para alcanzar un objetivo determinado.

La epistemología de la PNL es moldear, definido como “un proceso continuo de expandir y enriquecer nuestros mapas del mundo a través de la conciencia, la curiosidad y la capacidad de sintetizar múltiples perspectivas y descripciones.” Como núcleo ontológico se encuentra “un conjunto de presuposiciones fundamentales sobre la comunicación, la elección, el cambio y las intenciones que están detrás de nuestra conducta.” (Dilts, DeLozier, y Bacon, 2016, p. 198)

### 2.3.1 *Supuestos básicos y principios de la programación neurolingüística*

Según Sawizki (2015) clasifica los supuestos básico y principios en nueve, a saber:

- Cuerpo y espíritu están estrechamente relacionados y se influyen mutuamente, por ello se da importancia a las aptitudes y recursos inconscientes.
- El mapa no es el territorio, es decir que la percepción del entorno no es la realidad, se percibe e interpreta el mundo depende del mapa neurológico construido por cada persona.
- Cualquier comportamiento comunica, ya que los canales sensoriales y los procesos neurológicos siempre están activos y el comportamiento es la expresión de procesos internos que revelan información del individuo.
- La PNL tiene por objetivo modelizar la excelencia, es decir el comportamiento de otra persona puede aprenderse y replicarse.
- El sentido de la comunicación recae en la reacción que se obtiene de esta, es decir que el comportamiento del interlocutor es la respuesta al propio comportamiento.
- El propósito del comportamiento de la persona siempre es positivo, intención positiva, independientemente de cómo se clasifique el resultado.
- La PNL busca mediante la comunicación y las técnicas llevar a la persona de su estado presente a un estado deseado, utilizando sus propios recursos.
- No existen los errores, únicamente resultados.
- El cambio de supuestos es esencial, cuando un supuesto básico ya no es útil corresponde pensar en uno nuevo y probarlo.

Por otra parte, Jussieu (2016), agrega un principio a los antes mencionados, indicando que el mejor mapa será aquel que muestre mayor número de posibilidades y opciones para elegir, es decir la flexibilidad será la clave del éxito.

La importancia de dominar estos fundamentos recae en la comprensión del enfoque para poder llevarlo exitosamente a la práctica, fomentar la autorreflexión y el autodescubrimiento para comprender cómo afectan en sus relaciones con los otros, ayudan en el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva y facilitan el acompañamiento en la transformación personal.

### 2.3.2 *El poder del lenguaje*

A través del lenguaje se producen gran parte de los procesos mentales y de comunicación entre las personas, e influye en la percepción y la respuesta a la realidad percibida, además permite la creación de nuevas posibilidades y el cambio de patrones. Por ello, Robbins (2021) afirma las palabras tienen el poder de crear, cambiar emociones y acciones, de estas últimas devienen los resultados de la vida de una persona. De igual forma, las creencias están formadas por palabras que a su vez están ligadas a las emociones y tienen un efecto bioquímico en el organismo, por lo tanto, estas creencias pueden ser limitantes o potenciadoras, según las palabras que la conformen.

Por otra parte, es necesario distinguir entre la comunicación análoga y la digital, Lewis (2015) afirma que la expresión digital produce con la asociación arbitraria de símbolos a cosas o procesos, es decir no existe una conexión entre el nombre y la cosa nombrada. En el caso de la expresión análoga, es decir similar, se produce una asociación directa con aquello a lo que se está nombrando, por consiguiente, se ve limitada a expresar una idea o pensamiento y es más fácil que se presenten errores de interpretación del mensaje, etiquetando y cosificando una conducta, lo cual limita las observaciones futuras de los efectos que tiene una conducta.

Sawizki (2015), por su parte afirma que la palabra está asociada a la persona y a sus propias experiencias, lo que dificulta la comprensión del otro ya que su relato, la estructura superficial, será una versión resumida de la experiencia, la estructura profunda, y tendrá vicios del lenguaje que se pueden clasificar en tres categorías:

- Omisión: se centra la atención en ciertas dimensiones de la experiencia y por ende se prescinden otras.
- Generalización: este proceso consiste en que las partes de un modelo personal se desprenden de la experiencia original para considerar la totalidad de la categoría de la experiencia.
- Distorsión: se refiere a una mutación de la experiencia, de la realidad, dando paso a la fantasía.



Además, el mismo autor expone los conceptos lingüísticos, que se producen durante las situaciones que pueden parecer conflictivas, se buscan vías de escape que permitan no enfrentarse públicamente a una situación. Las estrategias que se utilizan son los juicios de valor que están relacionados con las comparaciones, la lectura de pensamiento que sucede cuando se sustituye información que se ha omitido por suposiciones, interpretación o proyecciones; equivalencia compleja se produce cuando se equiparan temas que son distintos entre sí, los operadores modales de la posibilidad que son normas de comportamiento que marcan límites, los operadores modales de la necesidad se dan cuando la persona no considera que existe otra posibilidad, las normalizaciones se producen cuando un verbo se normaliza convirtiéndolo en sustantivo, es decir la acción se convierte en un hecho concluido sin posibilidad de cambio.

También se tiene como conceptos lingüísticos, según el mismo autor, las cuantificaciones universales son generalizaciones basadas en una o pocas experiencias que se aplican a distintas posibilidades, no admiten excepciones y conllevan la profecía autocumplida. Los sustantivos inespecíficos se producen cuando las frases no brindan información específica, los verbos inespecíficos se dan cuando en las frases se omite la acción o no es clara; la causa efecto es cuando se atribuye la responsabilidad al otro y niega la posibilidad del cambio. Comparaciones se dan cuando se utilizan frases que buscan comparar situaciones con otra poco realista y las suposiciones son convicciones, actitudes y expectativas que se basan en la experiencia personal.

Jussieu (2016), manifiesta que el lenguaje posibilita el pensamiento y el pensamiento abstracto y que las palabras pueden ser anclas ya que el símbolo de la palabra se asocia a un sentimiento, provocan asociaciones positivas orientadas a metas o negativas orientadas a la motivación de huida y estas últimas pueden ser útiles cuando se dirigen hacia una cosa o acción que se quiere evitar. Reformular el lenguaje y orientarlo de forma positiva facilita el logro de las metas y a su vez la reformulación posibilita conocer nuevos territorios.

El lenguaje es esencial para la comunicación, por ello, la PNL se enfoca en mejorar la calidad de la comunicación, consigo mismo y con los otros, para lograr una mejor comprensión de las distintas realidades y posibilitar el cambio.

### 2.3.3 *Importancia de la percepción*

La percepción es importante porque es a través de ella se puede interactuar con el mundo, se obtiene información sobre los objetos y eventos lo que permite tomar decisiones y actuar en consecuencia. Además, juega un papel importante en la formación de creencias y actitudes. Por ello Sawizki (2015) asevera que cada persona actúa acorde a su punto de vista que es específico ya que cada cual posee un mapa mental formado de símbolos y representaciones que reflejan vivencias, experiencias y pensamientos de la realidad que es captada mediante los sentidos que controlan la comunicación y el comportamiento basado en la información procesada.

En PNL se le llaman sistemas representacionales a los canales disponibles para obtener información que son el visual, auditivo, cinestésico, olfativo y gustativo; a su vez, cada uno posee diferentes submodalidades y expresiones distintas. Cada persona tiene preferencia o presta atención con mayor facilidad con una o dos de estas representaciones. (Jussieu, 2016). En PNL suele aplicarse el nivel visual, auditivo y en el caso del cinestésico o kinestésico, se agrupa la sensación de los canales olfativo y gustativo.

Dilts, DeLozier, y Bacon (2016) relacionan las representaciones con patrones del lenguaje en seis diferentes niveles: medioambiental que se enfoca en detalles del contexto observables, el nivel conductual pone la atención en las acciones específicas y observables, el nivel de capacidades que se refiere a procesos de las habilidades que el individuo puede o no ejecutar, a nivel de creencias y valores que son expresados por juicios o declaraciones, el nivel de las expresiones de identidad que describe la forma en que el individuo se define a sí mismo y suelen ser en muchos casos metafóricas y por último, el nivel espiritual que suele ser no literal asociado a símbolos y metáforas con el fin de comprender la estructura profunda.

Se puede concluir entonces que la PNL se enfoca en el estudio de los patrones de pensamiento y comportamiento exitosos, con el objetivo de modelarlos y enseñarlos a otros. Mediante la aplicación de técnicas y herramientas específicas, la PNL busca ayudar a las personas a mejorar su comunicación, aumentar su confianza y mejorar su calidad de vida.

## **2.4 Del coaching al neurocoaching**

El neurocoaching es una evolución del coaching tradicional, que se enfoca en el funcionamiento del cerebro y la mente, utilizando herramientas y técnicas para mejorar el desempeño, la productividad y el bienestar emocional de las personas. El neurocoaching aborda procesos mentales como la atención, la memoria, la toma de decisiones y el control emocional, con el objetivo de mejorar el rendimiento, la creatividad y la resolución de problemas. Además, ofrece una mayor comprensión de cómo las emociones, la motivación y el estrés afectan la conducta.

Acorde a Braidot (2018)

Los conocimientos sobre el funcionamiento del cerebro han posibilitado el desarrollo y potenciación de las habilidades que exige el mundo del trabajo, el manejo eficaz de las relaciones interpersonales y el éxito profesional. Ello constituye el principal factor de diferenciación del neurocoaching, que suma a la metodología tradicional un conjunto de técnicas de entrenamiento neurocognitivo y emocional, abriendo las puertas a una verdadera transformación del coachee, tanto en las actividades que desarrolla como en su mundo social y afectivo. (p. 9)

Para que exista un proceso de coaching exitoso en el que se produzcan cambios que sean útiles, el coachee deberá crear nuevas conexiones neuronales que modifiquen significativamente su forma de pensar, sentir y actuar. Desde la perspectiva de la neurociencia, para que los cambios sean perdurables y las nuevas conexiones neurales se mantengan es necesario generar dos condiciones básicas, la primera es obtener información del inconsciente para hacerla consciente y la segunda es que posteriormente, basándose en esta información el crear nuevas redes neuronales y afianzarlas; para ello es necesario crea un entorno adecuado, establecer las metas claras, identificar bloqueos o el autosabotaje para trabajarlo y descubrir talentos. (Sousa y Gómez, 2020)

#### 2.4.1 *Coaching y PNL en educación*

El coaching y la PNL son técnicas útiles en educación, ya que el coaching, por su parte, se puede utilizar para establecer objetivos, mejorar el rendimiento académico, desarrollar habilidades de estudio, fomentar la confianza y la autoestima; la PNL puede ayudar a los estudiantes a desarrollar la comunicación y habilidades más efectivas para el éxito académico y personal.

Para Carrión y Martínez (2020), el aprendizaje en la PNL se produce cuando:

Un aprendiz construye mapas en su sistema nervioso que se conectan a la observación externa y a las respuestas conductuales. Los mapas cognoscitivos están formados por la influencia del lenguaje y de otras representaciones que activan patrones coherentes dentro del sistema nervioso del aprendiz. El aprendizaje se establece a través de un ciclo orgánico en el cual los mapas cognoscitivos y las experiencias comportamentales de referencia se integran para formar un sistema coordinado de programas que generan las habilidades deseadas. (p.119)

En el caso del coaching aplicado a la educación, se espera que el coach pueda guiar al alumno a seguir una serie de fases que le permitan desarrollar sus destrezas y habilidades mediante la creación de rapport, es decir la sintonía con si mismo interior y exteriormente a fin de ganar confianza; establecer el marco de referencia que es el contexto de lo que se desea modificar o la meta a alcanzar, descubrir los recursos que posee el individuo para poder conseguir el objetivo planteado, fijar las metas necesarias, crear un plan de acción para la consecución de las metas y objetivos, realizar compromisos y responsabilidades; realizar seguimientos constantes y brindar retroalimentación a fin de garantizar el cambio deseado. (Jadra, 2020)

Ambas metodologías son efectivas en la educación para generar cambios en los estudiantes a mejorar su rendimiento académico, su autoconocimiento y autoestima. A su vez, los profesores pueden mejorar su capacidad para comunicarse de manera efectiva con los estudiantes.

## 2.5 Neurocoaching en la educación

El objetivo del neurocoaching en la educación es mejorar la capacidad de los estudiantes para aprender y retener información. Esto se logra a través del análisis de los procesos mentales y de las necesidades individuales de cada estudiante. Por otra parte, también puede ayudar a los docentes a diseñar y desarrollar métodos de enseñanza más eficaces.

Cuando existe cambios en la forma de percibir el entorno, necesariamente existen cambios en las preguntas que se formulan y en la búsqueda de la respuesta a esas preguntas, este hecho produce modificaciones a nivel neuronal y un cambio de consciencia, la aplicación de la neurociencia a la práctica de coaching conlleva facilitar en el coachee la neuroplasticidad autodirigida, además, de una activación del hemisferio izquierdo y el razonamiento para impulsar la atención consciente que busca desarrollar la capacidad de narrar la vida desde el interior hacia afuera siendo capaz de afrontar situaciones difíciles para dar sentido a su vida. Otro de los fundamentos que el neurocoaching busca es que el pasado no condicione el presente y futuro del individuo mediante la flexibilidad, adaptación, coherencia, armonía e integración y la capacidad de poder elegir las respuestas ante los estímulos. (Herreros, 2020)

Caballero (2017) indica:

En la actualidad sabemos que es muy importante tener en cuenta el papel trascendental del cerebro en los procesos de aprendizaje. Lo más relevante desde el punto de vista de la neurociencia es la oportunidad que este conocimiento nos aporta sobre lo que debemos aprender y cómo aprenderlo, teniendo en cuenta la neuropsicología del cerebro en desarrollo. (p. 16)

En resumen, el neurocoaching en la educación es una herramienta poderosa que puede ayudar a los estudiantes a aprender de manera más efectiva y mejorar la capacidad de los docentes para enseñar y adaptarse a sus alumnos.

### 2.5.1 *Neuroeducación*

La neuroeducación es un campo interdisciplinario que combina conocimientos de la neurociencia, educación y psicología para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje en diferentes contextos educativos. Entre las principales líneas de investigación en neuroeducación se encuentran el estudio de la memoria, la atención, la motivación, el desarrollo cognitivo y emocional y la plasticidad cerebral.

Para Mora (2021)

Neuroeducación es una nueva visión de la enseñanza basada en el cerebro. Visión que ha nacido al amparo de esa revolución cultural que ha venido en llamarse neurocultura. Neuroeducación es tomar ventaja de los conocimientos sobre cómo funciona el cerebro integrado con la psicología, la sociología y la medicina en un intento de mejorar y potencial tanto los proceso de aprendizaje y memoria de los estudiantes como enseñar mejor en los profesores. (p. 25).

El mismo autor refiere la necesidad de adaptar la educación a los cambios culturales que actualmente se viven y de la exigencia de considerar una nueva profesión que es el neuroeducador, a su vez, se hace indispensable analizar que conocimientos y habilidades debe poseer la persona que desarrolle esta nueva profesión y sea capaz de construir la personalidad de los educandos desde su saber ser y estar, sus hábitos éticos y valores, y lo que con su sentir y pensar expresa en su conducta en relación con los otros y el entorno.

Por tanto, la neuroeducación es una herramienta fundamental para mejorar la calidad de la educación, a diseñar y ofrecer actividades de aprendizaje que estén en línea con el funcionamiento del cerebro, lo que resulta en una mejor retención y transferencia de la información y habilidades que se enseñan y ayudar a los estudiantes a alcanzar su máximo potencial.

### 2.5.2 *Neuroaprendizaje y neurocapacitación*

El neuroaprendizaje y la neurocapacitación son términos que se refieren a la utilización de conocimientos sobre el funcionamiento del cerebro para mejorar el aprendizaje y la capacidad de las personas para adquirir nuevas habilidades.

Según Bueno (2019), “El temperamento y las capacidades de cada alumno serán ligeramente diferentes según sean sus variantes genéticas, pero quien marca la diferencia entre aprovecharlo o no es la educación”. (p. 26). Además, el aprendizaje y toda su actividad requiere estar integrada, ser integradora, transversal y contextualizada para crear el mayor número de redes neuronales y propiciar la activación del mayor número de zonas cerebrales posibles.

Acorde a Braidot (2020) el proceso de neuroaprendizaje se aleja de las prácticas clásicas del aprendizaje que se limitan a la adquisición de conocimientos, por el contrario, implica incorporar la información y convertirla en conocimiento nuevo, útil y que devenga en crecimiento profesional. La neurocapacitación, para el mismo autor, busca potenciar los procesos de enseñanza – aprendizaje, más allá de los temas específicos y orientarla para el desarrollo del potencial cerebral de una organización mediante procesos de neuroplasticidad dirigida, cuyo objetivo es modelar el cerebro de forma intencionada para la generación de nuevas conexiones sinápticas mediante el aprendizaje y la experiencia.

Para comprender la forma en que se retienen y aplican nuevos conceptos, se pueden analizar diversos enfoques de aprendizaje: aprendizaje explícito que es el resultado del pensamiento consciente e intencional, es decir requiere de la voluntad y la motivación. El aprendizaje implícito se incorpora debido a la experiencia y la retroalimentación, por ende, es no consciente y automático; el aprendizaje asociativo que se produce por patrones de condicionamiento. El aprendizaje no asociativo responde a dos factores, el primero es la habituación que puede ser positiva cuando facilita la ejecución de tareas o negativa cuando limita la creatividad, pensamiento lateral y la motivación; el segundo es la sensibilización que se produce por un estímulo que aumenta la respuesta cerebral y la transmisión sináptica.

### 2.5.3 *Neurocoaching para el desarrollo de habilidades*

Es importante, antes de hablar del neurocoaching para el desarrollo de las habilidades, definir a qué se le llama habilidad, según la Real Academia Española (7 de abril 2023), es la capacidad y disposición para algo; cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza.

“El reto principal del educador: conseguir que cada alumno saque el máximo provecho individual y colectivo de sus habilidades y capacidades.” (Bueno 2019, p. 28). La aplicación del neurocoaching a las actividades de la enseñanza – aprendizaje otorgan herramientas al educador para enfrentar este reto y obtener resultados positivos del proceso con mayor facilidad.

Para Ortiz (2022)

Según nuestro enfoque neurocientífico (neurobiosociopsicopedagógico), el aprendizaje neuroconfigurador es considerado como un proceso neuropsicosocial, de configuración, creación y/o modificación de redes y circuitos neuronales que permiten la transformación relativamente permanente del modo de actuación del estudiante, que modela y remodela su experiencia en función de su adaptación a los contextos en los que se concreta el ambiente con el que se relaciona. (p. 129 y 130)

Se puede observar la importancia que el anterior autor le otorga a la aplicación del coaching en el desarrollo de las habilidades, considerando diversos factores como el psicológico o la relación que tiene el ambiente en el proceso de aprendizaje, teniendo por principal objetivo el desarrollo de las destrezas del individuo de forma integral y a este enfoque le denomina aprendizaje neuroconfigurador.

Con la ayuda de un coach, se pueden identificar y desarrollar habilidades específicas a través de técnicas y estrategias basadas en la neurociencia para alcanzar los objetivos de manera más efectiva, así lograr un mayor rendimiento y éxito en la vida personal y profesional.



#### 2.5.4 *Aprendizaje adulto*

Un adulto y acorde a Knowles (2006) se puede abordar desde cuatro perspectivas: la biológica cuando la persona es capaz de reproducirse, legal cuando el individuo ya es mayor de edad, social cuando se inicia el rol de la vida adulta y psicológica que se refiere a la capacidad de aprendizaje que tiene mayor relevancia ya que el individuo tiene formado un autoconcepto y autodirección que implica responsabilizarse de sí y de sus decisiones.

Por otra parte, la educación es definida por Ander-Egg (2014) como “el conjunto de actividades y procedimientos que, de manera intencional, sistemática y metódica, el educador realiza sobre los educandos para favorecer el desarrollo de las cualidades morales, intelectuales o físicas que toda persona posee n estado potencial.” (p. 83).

Adicionalmente, Yturralde (2022) refiere la clasificación de la educación como: formal que se genera en instituciones, la no formal que se da mediante cursos, talleres, entre otros y por último la informal que se produce a lo largo de la vida, de acuerdo con las experiencias.

Se puede determinar, que el proceso educativo es constante y se puede dar, no solamente desde una institución establecida con tal fin, sino que obedece a las necesidades humanas y a su desarrollo a lo largo de toda la vida con el fin de desarrollar al individuo de una manera integral.

#### 2.5.5 *Andragogía y Antropogogía*

La andragogía se puede definir como el proceso educativo dirigido a los adultos, lo cual conlleva ciertas particularidades, por ello es necesario comprender sus orígenes.

En Alemania, el maestro de secundaria Alexander Kapp, empleo el término en 1833 afirmando que el aprendizaje es una necesidad que se mantiene durante toda la vida, que la educación debe considerar la reflexión de las experiencias y la formación obtenida por el ejercicio profesional. Luego, en el siglo XX, Eugen Rosenback emplea el concepto para definir el conjunto de elementos curriculares que son dirigidos a estudiantes adultos. (EcuRed, 2023)

Posteriormente, en América Latina, la andragogía aparece entre los años setenta y ochenta, introducida principalmente por Félix Adam educador venezolano que fue pionero en comunicar la necesidad del ser humano de aprender a lo largo de toda su vida y que la educación debería ser una constante. Definió la andragogía como la rama de las ciencias de la educación especializada en la enseñanza de adultos, y propone el término antropogogía como la práctica educativa de guiar al individuo a lo largo de todas las etapas del ciclo vital. (Rodríguez, 2023).

Considerando el ciclo vital, la antropogogía se puede clasificar acorde a cada una de las etapas:

Yturralde (2022) define las llamadas Ciencias Agógicas:

- La Paidagogía estudia la educación de niños en su etapa de preescolar de 3 hasta 6 años.
- La Pedagogía estudia la educación del niño en su etapa de Educación Básica
- La Hebegogía estudia la educación del adolescente en su etapa de Educación Media y Diversificada.
- La Andragogía estudia la educación de las personas adultas hasta la madurez.
- La Gerontología estudia la educación de adultos mayores.

La andragogía, según Ander-Egg, (2014) se define como “el arte y la ciencia de ayudar a los adultos a aprender frente a la pedagogía entendida como el arte y la ciencia de enseñar a los niños” (p. 17). Según este autor, la palabra andragogía tiene su origen del griego andro que significa hombre adulto y ago que indica guía, por lo tanto, se puede entender a la andragogía como conducir o guiar al adulto.

Knowles (2006) es considerado el padre de la andragogía y afirmó que el aprendizaje de adultos es un proceso de indagación, más que una recepción de contenido acorde a las necesidades sobre todo para encontrar respuesta o solución a temas cotidianos y las técnicas se crearon desde muy temprano en las civilizaciones clásicas como el estudio de casos en forma de parábola con los chinos y hebreos, los griegos crearon el diálogo socrático y los romanos el debate. De ello nacieron dos corrientes de investigación, una científica que busca conocimiento y otra artística o reflexiva que busca generar conocimiento mediante la intuición y el análisis de experiencias.

La andragogía, por lo tanto, se puede comprender como el proceso educativo entre, para y por adultos que se realiza de manera permanente e independiente, en la cual el adulto integra conocimientos nuevos a los previos, basada en las exigencias del individuo que están enfocadas a la adquisición de habilidades que conlleven al logro de metas personales y habilidades profesionales. (Carballo, 2012)

#### *2.5.5.1 Premisas andragógicas.*

De acuerdo con Knowles (2006) el modelo andragógico se fundamenta en las siguientes premisas:

- Necesidad de saber: el adulto antes de aprender algo identifica los beneficios que obtendrá y determinará los costos de no aprender y por sí mismos pueden ser conscientes de la brecha de aprendizaje en la que se encuentran. “los facilitadores han de ofrecer razones del valor del aprendizaje para mejorar el desempeño de los estudiantes o de la calidad de su vida” (Knowles, 2006 p. 70).
- Autoconcepto: el adulto tiene una definición de sí mismo como responsable de sus acciones y por tanto necesita ser reconocido como alguien capaz de dirigirse a sí mismo, resistiéndose a imposiciones.
- El papel de las experiencias: el adulto lleva consigo una cantidad de experiencias diferentes y por tanto la enseñanza de adultos requiere individualización de las estrategias mediante la experiencia.
- Disposición para aprender: un adulto se interesa en aprender aquello que necesitar en la vida real y por tanto la educación adulta deberá acercar experiencias y modelos que permitan la aproximación a la realidad.
- Orientación del aprendizaje: la educación de adultos está centrada en la vida y estos se mostrarán interesados en aprender en la medida que los aprendizajes le ayuden a desempeñarse en el mundo adulto.
- Motivación: los adultos estarán fuertemente motivados por presiones internas relacionadas con el crecimiento y desarrollo en el contexto profesional y roles que desempeñen como adultos.

Se puede determinar que la andragogía tiene un campo amplio de aplicación que requiere el diseño de metodologías acordes al adulto que busca la utilidad inmediata de los conocimientos con el fin de ser más competitivo en su rol profesional, lo que implica conectar las vivencias del aula con el mundo laboral y con el entorno del alumno como ese ser autónomo.

#### *2.5.5.2 Objetivos y ejes de la andragogía.*

La Universidad del Valle de México (s.f.) en el documento de fundamentos del modelo andragógico, refiere que la andragogía como teoría tiene la finalidad de:

- Crear conceptos para reconocer la individualidad del adulto y las particularidades que implica el proceso educativo en esta etapa de la vida.
- Diseñar una metodología apropiada para el proceso de enseñanza y aprendizaje que tiene lugar entre participantes adultos.

En este contexto, las acciones de la andragogía deberán orientarse a que el adulto, según este mismo centro de educación superior, sea capaz de:

- Ser generador de sus procesos de formación y de su propio conocimiento.
- Tomar decisiones sociales y políticas como adulto independiente.
- Promover y crear procesos económicos y culturales.
- Ser un agente de transformación de su entorno social.

Valdez (2018) afirma:

La andragogía está en proceso permanente de generación y crecimiento, pero también de revisión y de corrección. Su foco de estudio es la formación entre personas adultas, y todo lo que en ello está implicado. Sobre este ámbito nos ofrece un cuerpo sistemático de principios, conceptos y lineamientos estratégicos. (p. 50)

Orellana (2021) conceptualiza el aprendizaje adulto en tres ejes, de los cuales tiene que estar consciente el docente para poder orientar adecuadamente a los alumnos adultos y poder realizar adecuadamente las estrategias educativas.

- Individual: este eje está basado en cinco supuestos básicos de las características que posee un estudiante adulto y el docente deberá tomar un rol de asesor que acompañe al adulto cuando enfrente dificultades, frustración y fracaso. Los supuestos son autoconcepto, experiencia, disponibilidad, orientación al aprendizaje y motivación.
- Colectivo: supone que el adulto es capaz de aprender de otros, valorando la experiencia de cada uno. El adulto hace análisis críticos y brinda soluciones basándose en su experiencia y en mantener una relación entre pares y con el guía. Los supuestos que aborda son la participación y la horizontalidad.
- Sinérgica: combina la sinergia y la andragogía para dar lugar al concepto de sinergogía como una forma de interacción entre participantes y facilitadores que orientan al docente para generar colectivos más fuertes que únicamente la suma de sus partes. Los supuestos de este eje son el individual y colectivo

El adulto trae consigo diversas aspiraciones, capacidades, necesidades y limitaciones que lo llevan a la búsqueda de la autorrealización, por ello la andragogía deberá ser un proceso de desarrollo integral para que el individuo pueda transformarse a sí mismo y a su entorno de manera permanente a lo largo de su ciclo vital.

#### 2.5.6 *Transferencia*

Cada estímulo que recibe el cerebro le permite organizarse y reorganizarse provocando la generación de nuevas redes y transformando esos estímulos aislados en conceptos complejos y esta función es posible a la transferencia, considerado el principio más poderoso para el aprendizaje y el resto de los procesos mentales superiores, que permite el aprendizaje experiencial, la creatividad, la resolución de problemas y la toma de decisiones. (Souza, 2022)

El mismo autor refiere que la transferencia se realiza en dos momentos, el primero se produce durante el aprendizaje y el efecto del aprendizaje pasado sobre el procesamiento y adquisición de nueva información y el segundo es la de conocimientos que se da cuando el alumno es capaz de aplicar el conocimiento a situaciones futuras.

El grado de significado que se le da a un conocimiento nuevo estará determinado por las conexiones que se establezcan entre sí, la transferencia permite interpretar las palabras y les da sentido de acuerdo con el contexto, lo que provoca significados distintos.

Souza (2022) indica que la transferencia puede ser positiva cuando el conocimiento que ya ha sido adquirido es útil para que el individuo maneje e incorpore la nueva información. Por otra parte, la transferencia negativa se dará cuando los conocimientos previos interfieren y dificultan la comprensión de nuevos conocimientos provocando errores y desconcierto. Por ello, este proceso influye significativamente en el éxito o no del aprendizaje.

El autor indica que el entorno condiciona la transferencia y en el contexto educativo los profesores son la mayor fuente de transferencia, para este estudio el equivalente a la figura del profesor sería el tutor o el coach. Además, menciona los factores que intervienen en la transferencia como la rapidez en que esta se produzca durante el aprendizaje, el nivel de conocimiento general, la similitud, los atributos fundamentales que hacen una idea singular y la asociación.

#### *2.5.7 Emoción y motivación*

La motivación y la emoción juegan un papel fundamental en el proceso de educación. Ambos son factores intrínsecos que influyen en la forma en que los estudiantes aprenden, interactúan y se comprometen con el proceso educativo y de cambio.

Al respecto, Conte (2019) refiere que los seres humanos se conforman de un cuerpo que permite recibir los estímulos y accionar, la emoción condiciona las acciones y el lenguaje que permite dar sentido mediante la narrativa. Las emociones son involuntarias y se puede tomar conciencia de ellas, además de gestionarla, tanto las propias como las ajenas, a esta capacidad de le llama inteligencia emocional -IE-, la cual necesita de autoconciencia, autogestión, automotivación, empatía y buen vivir que implica bienestar emocional. Por ello, la gestión emocional durante el proceso de enseñanza – aprendizaje se torna relevante.

Para Bayón (2017), las emociones son un conjunto complejo de sensaciones, sentimientos y percepciones, que poseen dos ingredientes elementales, el primero es el subjetivo y relativo al mundo interior del individuo y el segundo es la afección que provoca la emoción y la forma en que se manifiesta, lo que se conoce como carga emotiva. Las emociones son la capacidad personal e intransferible que influye en el comportamiento y las relaciones interpersonales y es tarea del neurocoaching recuperar integralmente las emociones del coachee.

Por otra parte, Braidot (2020) denomina las emociones como un estado funcional del cerebro, que articulan las sensaciones físicas, son el filtro de la percepción y fijan la memoria con un estado orgánico asociado a la emoción provocada. Estas respuestas automáticas, fisiológicas y conductuales posteriormente afectarán el proceso de toma de decisiones. Por ello, el autoliderazgo emocional es importante ya que afecta las funciones ejecutivas utilizadas para resolver problemas y tomar decisiones que subsiguientemente condicionan el propio rendimiento

Para finalizar, Ibarrola (2016) afirma:

Las emociones nos mueven hacia aquello que se evalúa como agradable y nos apartan de lo que nos resulta aversivo, adquiriendo un papel fundamental en la toma de decisiones y en la solución de conflictos. Así, las reacciones emocionales resultan de especial utilidad cuando nos enfrentamos a información variada e incompleta o a situaciones demasiado difíciles como para ser resueltas exclusivamente a través de razonamientos. (p. 158)

Acorde a la misma autora la emoción es responsable de que el alumno se sienta motivado y se acerque a la acción de aprendizaje o por el contrario se aparte. El individuo si se siente motivado será debido a que se han experimentado experiencias positivas en las relaciones con otros, los lazos afectivos que se han producido en esas relaciones. Debido a lo expuesto, se puede entrever la importancia de la emoción y la motivación durante el proceso de enseñanza – aprendizaje ya que el alumno necesita atención emocional, sentirse competente, elogiado, reconocido y advertir experiencias positivas.

## 2.6 Herramientas de neurocoaching

El neurocoaching, como ya se definió anteriormente, es un enfoque que combina la neurociencia con el coaching y aprovecha diversas herramientas para ayudar a las personas a generar cambios, a mejorar su rendimiento, al desarrollo personal y bienestar.

Las dos razones que llevan a una persona a cambiar son la exigencia para adaptarse al entorno constantemente cambiante y mejorar su calidad de vida. Para lograr un cambio en el ámbito social es ineludible primero una transformación personal, es decir autocrearse continuamente. Además, para el cambio se requiere aceptar el pasado, comprometerse con el estado deseado, y tomar acción hacia el futuro, siendo un observador diferente de las situaciones. (Muradep, 2018)

Para Braidot (2020) el cambio requiere pasar de la intención a la acción, cuando se posterga el cambio solo se consume energía provocando cansancio y estrés, este último dañino para la salud del cerebro, a este fenómeno se le conoce como procrastinación. Estas acciones que sabotean el cambio es necesario analizarlas, monitorearlas y evaluarlas cuando se presenta y dan como resultado que cualquier metodología, técnica o herramienta no logre su objetivo, no por ineficaz, sino que por factores individuales subyacentes.

Robbins (2021) afirma que para alcanzar el éxito en la creación de un cambio duradero es necesario: “una vez que hayamos efectuado el cambio, debemos reforzarlo inmediatamente. Luego, tenemos que condicionar nuestros sistemas nerviosos para alcanzar el éxito no sólo una vez, sino de forma consistente.” (p. 157)

Las herramientas de neurocoaching pueden adaptarse y personalizarse según las necesidades y características individuales de cada individuo. Las evaluaciones neuropsicológicas y otras herramientas pueden proporcionar información específica sobre el funcionamiento cerebral, lo que permite adaptar las estrategias y técnicas de coaching para abordar de manera precisa las áreas de mejora o los desafíos particulares de cada persona. Esto facilita un enfoque más individualizado y efectivo para el desarrollo personal y profesional.



A continuación, se expone brevemente algunas de las herramientas que se pueden aplicar en diversas áreas de vida para la generación de cambios significativos en el coachee.

### *2.6.1 Orientación a resultados*

Como se ha establecido en las páginas anteriores, para un proceso de coaching es necesario determinar el estado actual como punto de partida y el estado deseado, de tal forma que se pueda conocer específicamente la brecha o camino a recorrer para generar los cambios que el coachee espera obtener. Para ello, el coachee enumera las principales metas para su análisis de viabilidad y potencialidades. (Villa y Caperán, 2019)

Para establecer objetivos existen diversos métodos, entre los que se puede mencionar:

- SMART: específico, medible, alcanzable, realista, tiempo definido.
- SMARTER: específico, medible, alcanzable, realista, definido, motivante, refuerzo.
- GROW: meta, realidad, opciones, deseo.
- META: medible, específico, tangible, alcanzable.
- HARD: sincero o con sentido, animado, necesario, dificultades.
- FROA: fortalezas, retos, oportunidades, amenazas.
- WOOP: deseo, resultado, obstáculo y plan.
- PURE: positivo, comprensible, relevante, ético.
- CLEAR: desafiante, legal, respeto al medio, apropiado, registro.
- DNC: se responde a quién soy, qué tengo, qué hago y cómo soy y qué quiero.
- Tengo – quiero: se realiza un listado en cada cuadrante de quiero y tengo, no quiero y tengo, quiero y no tengo, no quiero y no tengo; para facilitar establecer valores y deseos.
- Causa – efecto: para planificar y establecer las tareas a realizar y los recursos que

La elección de la herramienta se adaptará a las necesidades del coachee, de sus particularidades personales y de su disponibilidad para accionar, a fin de tener mayor claridad entre el estado actual y el deseado.

### 2.6.2 *Cambio de patrones*

El aprendizaje de primer orden es el resultado de cambiar acciones con el fin de obtener resultados distintos. Según Muradep (2018), en otros casos se requiere un cambio conocido como de segundo orden, que implica cambiar el observador para, que por mínima que sea la acción, el resultado será considerablemente diferente y positivo. Este último cambio es posible cuando el observador logra ver nuevas oportunidades, se permite expandir su percepción y por ende su modo de pensar y actuar. Además, se pueden producir aprendizajes transformacionales que son los más profundos que se pueden producir cuando se entra en el núcleo del observador, es decir su ser, lo que produce modificaciones en el sentido profundo de vida.

Las herramientas para producir cambios de patrones en sus tres niveles, que pueden ser:

- Cambio de enfoque: el coachee se pone en la posición de un observador externo, de un consultor y pone la situación en perspectiva, es decir cuando ya transcurrió el tiempo.
- Posiciones perceptuales: el coachee se asocia y disocia de la situación.
- Disociación para el cambio de emociones negativas: la emoción negativa y situación se proyectan fuera del coachee para cambiar la emocionalidad.
- Refuerzo de situaciones positivas: establecer un momento de la vida del coachee donde se sienta con los recursos que necesita, habitar esa situación y traer todas las sensaciones de ese momento al presente.
- Observando al observador: analice cuerpo, lenguaje y emoción que se produce ante cierta circunstancia y realice los ajustes necesarios para obtener los cambios deseados.
- Rueda de la vida: gráfica que representa el nivel de satisfacción en diferentes áreas de la vida del coachee y permite establecer prioridades.
- Metáforas: mediante el relato, se puede lograr que el coachee logre la toma de consciencia debido a que estas son captadas por el inconsciente.

Cambiar patrones puede referirse a modificar comportamientos, pensamientos, creencias o acciones que ya no son beneficiosos o deseables en la vida del coachee por patrones que propicien su desarrollo en cualquier área.

### 2.6.3 *Potenciar las capacidades*

Para potenciar las capacidades del coachee es necesario conocer las limitaciones e interpretar el origen de esas creencias, bloqueos o temores que subyacen a la creencia. Las creencias son aquellas opiniones, juicios e información que se acepta como una verdad, es decir jamás se cuestiona si es posible otra opción para todas ellas. El individuo tiende a actual acorde a ese cúmulo de creencias. (Torres, 2015).

De acuerdo con la misma autora, las creencias pueden ser potenciadoras, es decir positivas que impulsan a lograr las metas, o pueden ser limitantes o negativas que son aquellas que dan paso a mensajes negativos y se enfocan en la escasez, en las dificultades y obstáculos. El trabajo por realizar con las creencias es evaluar y clasificar las potenciadoras para conservarlas y utilizarlas cuando amerite y las limitantes modificarlas y superarlas

También menciona que pueden ser limitantes las posturas vitales, definidas como la forma de relacionarse con los otros desde la dicotomía de ganar – perder y sus posibles combinaciones. Otra posibilidad, son las conductas de autosabotaje de la que el coachee puede o no estar consciente de la conducta que lo limita.

Para poder trabajar las creencias limitantes y posturas vitales, se pueden aplicar las siguientes herramientas:

- Preguntas poderosas: que permiten la identificación de estas, de las creencias de vida, otras personas, pareja, familia, amistades, trabajo, profesión, entre otros.
- Metáforas: mediante el relato, se puede lograr que el coachee logre la toma de consciencia debido a que estas son captadas por el inconsciente.
- Visualización: habilidad para crear una idea o imagen mental intencionada para construir los resultados deseados.
- Modelaje: pretende identificar una serie de características de una situación de excelencia para crear aprendizaje social y patrones que puedan ser aplicados por cualquier persona.

#### 2.6.4 *Desempeño neurocognitivo*

El objetivo en cuanto al desarrollo y entrenamiento neurocognitivo comprende la atención, la concentración, velocidad y estas habilidades se logran desarrollando al neuroplasticidad cerebral. Para ello es necesario que el coachee tome consciencia y un darse cuenta de sus limitantes que le han imposibilitado encontrar por sí mismo la mejor solución que le permita lograr su estado deseado. El coach, acorde a Siliézar y Schwank (2020), acompañará al coachee a mantener su densidad atencional en el quiebre, el manejo emocional con el fin de asumir el cambio personal con nuevos ojos, desde una mirada profunda y amplia para provocar momentos de entendimiento.

Siliézar y Schwank (2020), definen un momento de entendimiento:

El instante en que el cerebro de una persona hace “click”, “darse cuenta”, cuando la persona “resuelve” en su cerebro, por su propio proceso una determinada situación. Ahora el coachee estará listo para tomar la mejor decisión con lo “que ahora sabe” analizando, decidiendo, eligiendo, planificando sus acciones y resolviendo de manera asertiva, modificando su cerebro a través de estas experiencias y aprendizajes de forma temporal o permanente, logrando lo que en neurociencia se define como neuroplasticidad. (p. 849).

Las herramientas para el desarrollo neurocognitivo y la neuroplasticidad son:

- Visualización: habilidad para crear una idea o imagen mental intencionada para construir los resultados deseados.
- Co-creación: implica la planificación diaria, colaboración, compartir experiencias, conocimientos y análisis de información y resignificación diaria de los resultados.
- Neuroplanning: busca mejorar la planificación, creatividad, agilidad mental y optimizar la toma de decisiones.
- Modelaje: pretende identificar una serie de características de una situación de excelencia para crear aprendizaje social y patrones que puedan ser aplicados por cualquier persona.

### 2.6.5 Metacognición

Pinos (2019) define la metacognición:

Reflexionar sobre el propio pensamiento, haciendo conscientes los procesos cognitivos puestos en juego y los pasos seguidos cuando aprendemos o resolvemos un problema. Se fundamenta, como ya hemos visto, en preguntas internas que nos hacemos tanto para planificar una estrategia de acción como para valorar su desarrollo y efectos. (p. 248).

La metacognición es parte de las funciones ejecutivas e implica el establecimiento de mapas mentales e introspección, que son indispensables para el aprendizaje significativo, ya que estos permiten la rápida recuperación de la información para su posterior aplicación. Además, requiere la capacidad de identificar las propias acciones, resolver problemas y tomar decisiones. Esta función puede ser de tipo analítico, crítico y creativo. También, es fundamental para el proceso de construcción del aprendizaje ya que permite observar, registrar y evaluar el pensamiento.

Algunas de las herramientas para trabajar la metacognición:

- Preguntas poderosas: relacionadas con el aprendizaje de la situación, la forma en que se ejecutaron las acciones, posibles mejoras, entre otras.
- Mapas mentales: información gráfica con la información relevante y la conexión entre esta, también puede incluir murales, gráficas, organizadores gráficos, grandes esquemas.
- Diarios de aprendizaje: registros de las lecciones, rúbricas que permiten la estructura mental de los nuevos conocimientos.
- Evaluación, autoevaluación y coevaluación: con el objetivo de brindar retroalimentación detallada del desempeño obtenido en el proceso.

La metacognición cobra importancia porque promueve el aprendizaje más efectivo, fomenta la autorregulación, mejora la resolución de problemas, desarrolla la conciencia emocional, estimula la creatividad y facilita la transferencia de conocimientos a diferentes contextos.

### 2.6.6 *Feedback y Neurofeedback*

Para Marendaz (2021) el neurofeedback es una forma del biofeedback que se refiere a la retroalimentación que otorga el organismo, tiene por objetivo que la persona aprenda e influir en la actividad de las funciones fisiológicas autónomas, es decir las que no dependen de la voluntad. Este principio se aplica a la actividad cerebral y de allí su nombre neurofeedback.

El feedback o retroalimentación permite conocer la responsabilidad personal, el nivel de motivación hacia el equipo o el entorno. (Villa y Caperán, 2019). Asimismo, Conte (2019) afirma que los resultados obtenidos son resultado de las creencias, según estas el individuo se relaciona con el entorno, por lo tanto, el cambio de creencias permitirá mejores resultados y relaciones consigo y con los otros.

Las técnicas aplicables para obtener la retroalimentación en el proceso de aprendizaje que se pueden aplicar:

- Creencias: listar las creencias, clasificar si estas son limitantes o potenciadoras, cambiar aquellas que son limitantes, incorporarlas al diálogo habitual.
- Ventaja de Johari: establece una comparación entre la zona privada, pública, social y oculta de la persona y lo que muestra a los otros.
- Co-juntos: observar las fortalezas de sí mismo y de otros para desarrollar una imagen positiva.
- Línea de tiempo: visualizar y conectar las fortalezas de logros pasado para aplicarlas en situaciones presentes y futuras.
- Mensajes apreciativos: mediante la aplicación de la gratitud se fomenta un clima de bienestar emocional y afirmación positiva.
- Rueda de la educación o de la vida escolar: determinar en qué áreas se tiene una buena actuación y cuales se necesitan mejorar.
- Mirar al grupo: descubrir y prestar atención a cada miembro del grupo, analizar que se ha descubierto de cada individuo, transformar aquellas acciones que omiten información.

### 2.6.7 *Gestión emocional*

En el lenguaje y la postura se manifiesta el estado de ánimo de una persona, cuando se habla se manifiesta la interpretación de lo que se ha vivido. Por tanto, el lenguaje establece las interpretaciones y juicios que condicionan los resultados. (Muradep, 2018).

Algunas de las herramientas que se pueden utilizar para la mejor gestión de las emociones son:

- Análisis de los predicados verbales: análisis del lenguaje empleado, la carga emocional que produce ese diálogo y cambio de predicados.
- Transformando el resentimiento: análisis del precio de la emoción, la raíz, efecto en el cuerpo, diálogo interno, posibilidad de perdón.
- Transformando la resignación: análisis de la creencia, propia responsabilidad, juicios asociados, reconstrucción lingüística, posibilidades, resultados a futuro.
- Submodalidades: experimentar la emoción desde la información que perciben los cinco sentidos y generar cambios.
- Silla vacía: cierre de círculos o situaciones que no se pudieron concluir en su momento que implican el expresar un mensaje importante.
- Visualización: habilidad para crear una idea o imagen mental intencionada para construir los resultados deseados.
- Modelaje: pretende identificar una serie de características de una situación de excelencia para crear aprendizaje social y patrones que puedan ser aplicados por cualquier persona.
- Respiración: hacer consciencia de la respiración asociada a determinada emoción, práctica de respiraciones que produzcan emocionalidad diferente e incorporación.
- Mindfulness: el uso de mindfulness, creatividad y asociación de ideas centradas en valores fundamentales, que estimulan los procesos intuitivos y reflexivos del cerebro.

La aplicación de técnicas de neurocoaching es de gran importancia en diversos contextos para propiciar con mayor disposición el desarrollo personal y profesional. Cómo se puede analizar de la información previa, son útiles para desplegar las competencias de liderazgo, gestionar el estrés y las emociones, mejorar la toma de decisiones y potenciar el autoconocimiento.

## 2.7 Competencia

Las competencias son un conjunto de habilidades, conocimientos y características que son inherentes a la persona y que son fundamentales para el éxito y el bienestar en la vida cotidiana, tanto a nivel personal como profesional. La importancia de las competencias humanas radica en varios aspectos clave como el desarrollo personal, las relaciones con otros, bienestar social, adaptación al cambio y el éxito a nivel personal o profesional.

Según Alles (2018) las competencias son “características individuales de personalidad, devenidas en comportamientos que resultan en un desempeño exitoso.” (p. 51). Una competencia integra un conjunto de cuatro saberes: el saber ser que representa actitudes y valores, el saber saber que son los conocimientos, conceptos y teorías, el saber hacer el cual implica las habilidades procedimentales y técnicas y el saber estar que es la predisposición a la comunicación y el comportamiento colaborativo con otras personas.

Para Lazzati, Castronovo y Tailhade (2015) las competencias están dadas por las características personales que son responsables de un desempeño exitoso del individuo. Estas características son de carácter observable y subyacente; también se puede considerar los comportamientos que pueden ser conocimientos y habilidades específicas, valores y creencias, vocación, condiciones físicas, personalidad e inteligencia.

“Las competencias son un conjunto de comportamientos observables que están causalmente relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto en una organización concreta.” (Villa y Caperán, 2017, p. 36).

Las competencias son un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos aplicables a diversos ámbitos para desempeñarse efectivamente, por lo que se han clasificado diferentes modelos como las competencias organizacionales, funcionales, del puesto, de liderazgo, en la educación y las competencias necesarias de un coach.



### 2.7.1 *Desarrollo de competencias*

Para que sea posible el desarrollo de competencias, de acuerdo con Lazzati, Castronovo y Tailhade (2015) se requiere gestionar el cambio adecuadamente y proponen dos tipos de cambio a saber:

- Cambio 1: es el que se da dentro de un sistema determinado que permanece estable en sí y son los parámetros individuales los que varían de forma continua sin que la estructura sufra modificación alguna.
- Cambio 2: este implica un cambio del sistema en sí, de forma cualitativa y discontinua, los cambios se producen en las normas que rigen el orden interno de todo el conjunto.

Adicionalmente, los mismos autores refieren que para el manejo y la gestión del cambio es necesario considerar las fases a las que toda persona se enfrentará al transitar un proceso de cambio. La primera de las fases es la negación que implica la no aceptación del cambio, aunque este ya sea inminente debido a que no quieren dejar la zona de confort que representa mantenerse en el estado actual hasta llegar a ignorar la situación. La segunda fase representa la resistencia que se manifiesta por la disconformidad de la nueva situación, existe temor, enojo y queja ya que el cambio es visto común una amenaza que trae consigo pérdida.

La tercera etapa es la exploración donde el cambio se empieza a aceptar, la persona reconoce que es importante y necesario, empieza a existir colaboración, aunque hay incertidumbre, dudas y análisis del entorno. La cuarta y última etapa se produce cuando se logra el compromiso hacia el cambio y hay aceptación, actitud de colaboración, capacidad para trabajar en el nuevo contexto, productividad y sensación de realización, aceptación de las normas, logro y calma. Por tanto, todo proceso de cambio requiere períodos de ajustes en cada una de sus etapas para poder observar los resultados esperados.

Como se puede concluir, el desarrollo de competencias implica esfuerzo para la adquirir, mejorar y aplicar habilidades, conocimientos y características necesarias para realizar tareas y alcanzar objetivos de manera efectiva.

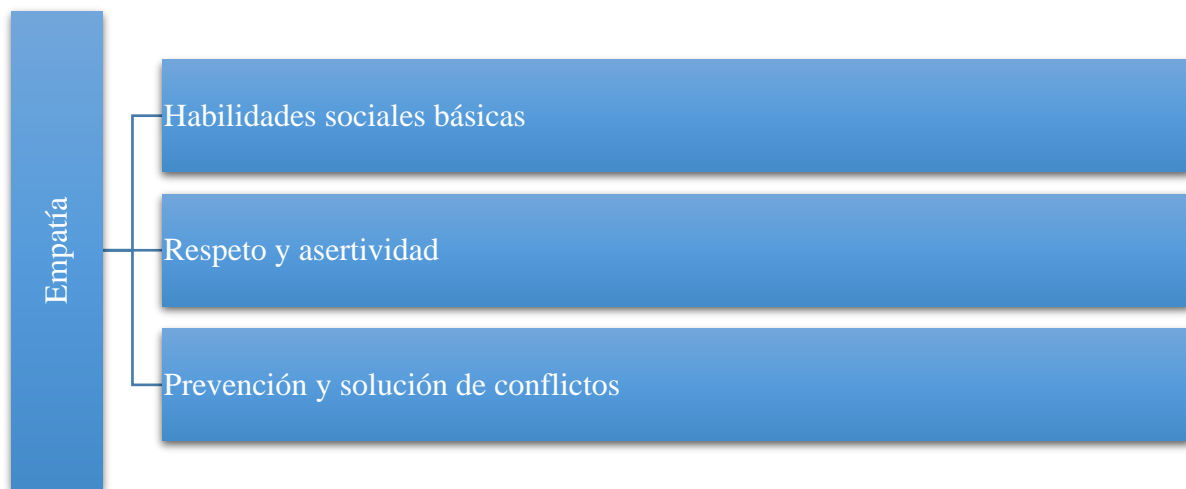
### 2.7.2 Competencia social

La competencia social se refiere a la habilidad de una persona para interactuar y relacionarse de manera efectiva con los demás en diferentes contextos sociales. Involucra la capacidad de comprender, interpretar y responder adecuadamente a las señales sociales, así como de adaptarse y comportarse de manera adecuada en diversas situaciones sociales.

Conte (2019) afirma que la competencia social implica la empatía y se conforma por las habilidades sociales básicas, de las cuales la escucha es esencial, sin esta no se puede establecer conexiones significativas con otros. Posteriormente el respeto y la asertividad implica aceptar las particularidades de los otros y defender los propios derechos, opiniones y pensamientos cuando existe algún inconveniente. De existir una diferencia es necesario tener la capacidad de prevenir y solucionar los conflictos.

**Figura 2**

*Competencia social*



**Nota.** Las habilidades sociales requeridas para conformar la competencia social. (Conte, 2019)

Fornier (7 de abril 2023) define:

Poseer unas buenas habilidades sociales es fundamental para la salud mental y física, ya que sentirte competente relacionándote con las personas te reportará incontables beneficios. Existe una gran cantidad de estudios científicos que demuestran las ventajas de unas buenas habilidades sociales. (párr. 5)

La competencia social implica una serie de habilidades y comportamientos, tales como la empatía, la comunicación efectiva, la habilidad para resolver conflictos, la negociación, la toma de perspectiva, la autorregulación emocional, el respeto a los demás, el asertividad, la adaptabilidad social, entre otros. Estas habilidades sociales permiten a las personas establecer y mantener relaciones saludables, expresar sus ideas y necesidades de manera adecuada, comprender y responder a las emociones de los demás, resolver conflictos de manera constructiva y adaptarse a diferentes situaciones sociales.

### 2.7.3 *Conducta asertiva*

La conducta asertiva es un estilo de comportamiento que implica expresar y defender los propios derechos y necesidades de manera clara, respetuosa y honesta, sin violar los derechos de los demás. La asertividad es un equilibrio entre la inacción, en la cual se permite que los demás antepongan sus intereses y necesidades a las propias, y la agresividad, en la cual se impone la voluntad propia de forma dominante y ofensiva. Las personas asertivas son aquellas que reconocen sus propios derechos y los defienden de tal forma que logran respetar a los demás, por lo tanto, no buscan ganar y más bien apuestan por un acuerdo ante las situaciones discordantes. (Castanyer, 2021)

Piqueras (2015) afirma que, además de ser una habilidad que desarrollar en el coachee, también es requerida en el coach para fomentar la relación entre ambos. Esta permite la comunicación directa, tratar temas importantes por incómodos que puedan parecer y a pesar de ésta, es necesario abordar el autosabotaje, ansiedad, incertidumbre y miedo que se den por el cambio.

#### 2.7.4 *Competencia social como factor de éxito*

La competencia social es esencial en la vida cotidiana, tanto en el ámbito personal como profesional. Una sólida competencia social permite establecer relaciones significativas, construir una red de apoyo, colaborar efectivamente en equipos de trabajo, desarrollar una comunicación clara y efectiva, y gestionar conflictos y desafíos interpersonales de manera adecuada.

Para Conte (2019) en un proceso de coaching es necesario enfocarse en todas aquellas experiencias que impliquen resultados positivos para influir en las capacidades del individuo y esta actuación incrementa las probabilidades de sentirse competente en desarrollar otras tareas a futuro. Esta competencia se puede reforzar mediante un registro de éxitos sociales de la persona que enliste las características sobresalientes y habilidades para resolver la situación.

La competencia social se puede desarrollar y mejorar a lo largo de la vida mediante la práctica, la observación, la reflexión y el aprendizaje consciente de habilidades sociales. Una mayor competencia social puede tener un impacto positivo en la calidad de las relaciones interpersonales, la satisfacción y el bienestar en la vida cotidiana.

Robbins (2021) define el éxito como:

No hay verdadero éxito sin éxito emocional. A pesar de ello las más de tres mil emociones que podemos describir con palabras, la persona media sólo experimenta aproximadamente una docena de emociones diferentes en el curso de una semana normal. Debemos recordar que eso no refleja nuestra capacidad emocional, sino más bien las limitaciones de nuestras pautas presentes de enfoque y fisiología. (p. 609).

Las personas con alta competencia social suelen tener habilidades y comportamientos efectivos en la interacción con los demás, lo que les permite establecer relaciones saludables, comunicarse de manera efectiva, resolver conflictos, trabajar en equipo y tener un mejor desempeño.

### 2.7.5 *Competencias del coach*

El coaching es una profesión relativamente nueva, por ello, a nivel mundial existen entes cuyo objetivo es promover, potenciar y difundir el coaching profesional de calidad. Además de establecer estándares con la formación acreditada, posibilitar la certificación a varios niveles y marcar un código de conducta ética. (Launer, 2017).

“Las siguientes competencias básicas de coaching han sido desarrolladas para fomentar una mayor comprensión sobre las habilidades y los enfoques utilizados actualmente en la profesión.” (ICF, párr.1, 8 de abril 2023)

Las competencias básicas se han agrupado en cuatro apartados que se encajan lógicamente:

#### A. Cimientos

- Demuestra práctica ética: entiende y aplica constantemente la ética de coaching y los estándares de coaching
- Encarna una mentalidad de coaching: desarrolla y mantiene una mentalidad abierta, curiosa, flexible y centrada en cada cliente

#### B. Co-crear la relación

- Establece y mantiene acuerdos: colabora con cada cliente y con las partes interesadas pertinentes para crear acuerdos claros sobre la relación, el proceso, los planes y las metas de coaching. Establece acuerdos para el compromiso de coaching general, así como aquellos para cada sesión de coaching.
- Colabora con cada cliente y con las partes interesadas pertinentes para establecer un plan y metas generales de coaching.
- Cultiva confianza y seguridad: colabora con cada cliente para crear un ambiente que le dé apoyo y seguridad y que le permita compartir libremente. Mantiene una relación de respeto y confianza mutuos.
- Mantiene presencia: es plenamente consciente y está presente con cada cliente, empleando un estilo abierto, flexible, bien fundado y seguro.

### C. Comunicar con efectividad

- Escucha activamente: se enfoca en lo que cada cliente está y no está diciendo para comprender plenamente lo que se está comunicando en el contexto de los sistemas de cada cliente y para apoyar la autoexpresión de cada cliente.
- Evoca conciencia: facilita el descubrimiento y el aprendizaje de cada cliente mediante el uso de herramientas y técnicas como preguntas poderosas, silencio, metáforas o analogías.

### D. Cultivar aprendizaje y crecimiento

- Facilita el crecimiento de cada cliente: colabora con cada cliente para transformar aprendizaje y entendimiento en acción. Promueve la autonomía de cada cliente en el proceso de coaching.

Para Piqueras (2015) las principales competencias del coach profesional son:

- Observar: crear el clima adecuado para que su cliente se sienta cómodo y libre para poder expresarse en todo momento sin temor.
- Escuchar: la comunicación eficaz empieza por una buena escucha. En este sentido, un coach es un profesional y su nivel de escucha es diferente del nivel de escucha que puede ofrecer un amigo.
- Preguntar: las preguntas que formule el coach no irán nunca dirigidas a obtener información sino a inducir a la reflexión, a guiar a su cliente hacia el descubrimiento de opciones, puntos de vista.
- Feedback: para llegar a la acción hay que comprometerse y sin compromiso no hay coaching posible. El cliente debe estar comprometido con su proceso de coaching no con su coach.

Recapitulando, las competencias son fundamentales habilidades esenciales en la sociedad actual y desempeñan un papel crucial en múltiples aspectos de la vida como el desarrollo personal, el éxito profesional, construcción de relaciones saludables, el bienestar y la adaptación al cambio.

## 2.8 Habilidades sociales

Las habilidades sociales son comportamientos que permiten interactuar de manera efectiva y adecuada con otras personas en diferentes situaciones sociales. Estas habilidades son esenciales para establecer relaciones saludables, comunicarse de manera efectiva, resolver conflictos, trabajar en equipo, y tener éxito en la vida personal y profesional.

Por el momento no existe un consenso único dentro del mundo de la psicología para definir de manera precisa e igualitaria el concepto “habilidades sociales”. No obstante, si se tiene en cuenta tanto sus características como sus funciones se puede definir las habilidades sociales como el conjunto de tácticas o maniobras de conducta que las personas aprenden de manera natural y que son utilizadas en situaciones de interacción con otras personas con el objetivo de resolver una situación social de manera exitosa. Es decir, que las habilidades sociales son los patrones de comportamientos que se adoptan para lograr objetivos que tienen que ver con cómo se desenvuelve la persona en las relaciones con los demás. (Clark, 2022)

Para Trevor (2022), las habilidades sociales son el conjunto de estrategias de conducta y las capacidades para aplicar dichas conductas que nos ayudan a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, que es aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que se desenvuelve. Es importante advertir que las habilidades sociales pueden ser aprendidas y desarrolladas a lo largo del tiempo mediante la práctica, la observación y la retroalimentación.

Según el mismo autor, estas permiten expresar los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de modo adecuado a la situación en la cual el individuo se encuentra mientras respeta las conductas de los otros. Por esta razón, permiten mejorar las relaciones interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos y conseguir que los demás no impidan lograr nuestros objetivos. Además, estos comportamientos son necesarios para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria.

### 2.8.1 Tipos de habilidades sociales

Fornier (7 de abril 2023) define que “las habilidades sociales pueden clasificarse de muchas formas. Una manera sencilla es separarlas según si estamos emitiendo un mensaje hacia otras personas – habilidades sociales externas – o si se trata de nuestras propias capacidades –habilidades sociales internas –.”

### Gráfica 2

*Clasificación de las habilidades sociales*

<b>INTERNAS</b>	·ANÁLISIS SOCIAL ·AUTOCONTROL ·ASERTIVIDAD	·EMPATÍA ·ESCUCHA ·OBSERVACIÓN
<b>EXTERNAS</b>	·NEGOCIACIÓN ·PERSUASIÓN ·CONVERSACIÓN	·EXPRESIÓN EMOCIONAL ·GESTIÓN CONFLICTO ·LENGUAJE CORPORAL

**Nota.** Se muestra la clasificación de las habilidades sociales internas y externas y las habilidades que componen cada una de estas. (Fornier, 7 de abril 2023)

Para Clark (2022) las habilidades sociales se clasifican en:

### 2.8.2 Habilidades sociales básicas:

- Escuchar
- Iniciar una conversación
- Formular una pregunta.
- Dar las gracias.
- Presentarse.
- Presentar a otras personas.
- Realizar un cumplido.



### 2.8.3 *Habilidades sociales complejas:*

- Empatía. Capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona.
- Inteligencia emocional. La inteligencia emocional es la habilidad social de una persona para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.
- Asertividad. Haciendo referencia a la habilidad para ser claros, francos y directos, diciendo lo que se quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás ni menospreciar la valía de los otros, sólo defendiendo sus derechos como persona.
- Capacidad de escucha. Es decir, ser capaz de escuchar con comprensión y cuidado, entendiendo lo que la otra persona quiere decir y transmitiendo que hemos recibido su mensaje.
- Capacidad de comunicar sentimientos y emociones. Poder manifestar ante las demás personas nuestros sentimientos de una manera correcta, ya sean positivos o negativos.
- Capacidad de definir un problema y evaluar soluciones. Es decir, la habilidad de una persona para analizar una situación teniendo en cuenta los elementos objetivos. Así mismo, los sentimientos y necesidades de cada uno.
- Negociación. Capacidad de comunicación dirigida a la búsqueda de una solución que resulte satisfactoria para todas las partes.
- Modulación de la expresión emocional. Habilidad de adecuar la expresión de las emociones al entorno.
- Capacidad de disculparse. Ser conscientes de los errores cometidos y reconocerlos.
- Reconocimiento y defensa de los derechos propios y de los demás. Habilidad de ser consciente de nuestros derechos y los de los demás y defenderlos de una manera adecuada

Se puede determinar que las habilidades sociales son un conjunto de aptitudes que nos permiten interactuar de manera efectiva con otras personas en diferentes situaciones sociales. Estas habilidades son esenciales en la vida cotidiana y tienen una gran importancia en diversas áreas de la vida de una persona.

#### 2.8.4 *Conciencia social: construir y gestionar relaciones*

Conciencia social implica la habilidad de empatizar con los sentimientos de otras personas, ser consciente de las dinámicas sociales y comprender cómo las propias acciones pueden influir en los demás. Como menciona Clark (2022), “implica tener en cuenta las perspectivas de otras personas y aplicar esa comprensión a las interacciones con ellas.” (pp. 222-225). El desarrollo de la conciencia social permite fortalecer las conexiones y construir relaciones significativas.

Para Carnegie (2021) la capacidad de construir y gestionar relaciones se basa en principios fundamentales que se han mantenido a la fecha vigentes luego de más de cien años, y afirma que las personas necesitan aprender a tratar con la gente, que puede ser considerado como el mayor problema que una persona puede afrontar. Para enfrentarse a la adecuada gestión de las relaciones interpersonales, el autor afirma que se deben desarrollar las técnicas fundamentales para tratar con el prójimo, saber agradar a los demás, lograr que los otros piensen como usted y ser un buen líder cambiando a los demás sin ofender ni despertar resentimiento.

Por otra parte, los seres humanos están acostumbrados a crear alianzas en sus relaciones sociales mediante a capacidad de comunicación y empatía hacia otros y las conexiones son positivas para mejorar el estado emocional de un individuo. Silver (2020) afirma que las conexiones reales suceden cuando una persona se muestra vulnerable ante otro, dando paso a la empatía y la compasión, que va más allá de la necesidad de sentirse aceptado o recibir atención. Para determinar si una persona realmente está generando conexiones significativas con otros, el mismo escritor afirma que existen cinco signos: estar completamente presente en el momento, no tener temor de ser usted mismo, tener la capacidad de bajar sus propias barreras, tener sentido de compasión hacia otros y sentir que puede confiar en la otra persona.

El desarrollo de las habilidades sociales permite diversos beneficios entre los que menciona Trevor (2022), fortalecer las relaciones al reducir el estrés provocado por conflictos y obtener apoyos sociales cuando la persona se enfrenta a momentos complejos, además evitar sobrecarga en la agenda y lograr el equilibrio en las diversas áreas de la vida.

### 2.8.5 Instrumentos de medición de las habilidades sociales

Existen varias evaluaciones, test y escalas que en sus componentes de medición incluyen la medición de las habilidades sociales, sin embargo, existen dos que su objetivo es propiamente medir el nivel de habilidades sociales de un individuo, por ello el enfoque es analizar estos dos instrumentos.

#### 2.8.4.1 Ficha técnica: escala de habilidades Sociales

Nombre: EHS Escala de Habilidades Sociales.

Autora: Elena Gismero Gonzales (Madrid).

Año: 2016.

Administración: individual o colectiva.

Duración: aproximadamente 10 a 15 minutos.

Aplicación: adolescencia y Adultos.

Significación: evaluación de las habilidades sociales.

Tipificación: baremos de población general (varones – mujeres / jóvenes y adultos)

Procedencia: Hogrefe TEA Ediciones (2020 - 2022)

La Escala de Habilidades Sociales (EHS) está compuesta por 33 reactivos, de los cuales 28 miden el déficit de habilidades sociales y 5 miden la aserción a las HHSS de manera positiva. El instrumento de investigación mide a través de la escala de Likert con 5 alternativas de respuesta, desde no me identifico en absoluto y me sentiría o actuaría así en la mayoría de los casos, a mayor puntaje, mayor es el nivel de habilidades sociales del sujeto en distintos contextos.

Los ámbitos de aplicación son el educativo, clínico, social y el de investigación científica con población adolescente y adulta.

El evaluador puede disponer de un índice Global del nivel de habilidades sociales o aserción de los sujetos analizados y además detectar, de forma individualizada, cuáles son sus áreas más problemáticas a la hora de tener que comportarse de manera asertiva.

Para ello, dispone de puntuaciones en 6 factores o subescalas: autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir "no" y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Sus ámbitos de aplicación preferentes son el clínico y el investigador.

Validez: el presente instrumento cuenta con validez de constructo y contenido desarrollados por el psicólogo Cesar Ruiz Alva en una población de Trujillo, utilizando una muestra de 770 adultos y 1015 jóvenes. Los índices que orientan la correlación resultante del análisis factorial son por ejemplo (0,74) para adultos y (0,70) para jóvenes en el factor IV.

Confiabilidad: la Escala de Habilidades Sociales demuestran una consistencia interna alta, con un coeficiente de confiabilidad de alfa ( $\alpha = 0,88$ ), considerado muy alto ya que manifiesta que el 88% de la varianza total tiene una correlación común. (Gismero, 2022)

#### 2.8.4.2 Ficha técnica: Escala de Habilidades Sociales de Goldstein

Nombre: escala de habilidades sociales de *Goldstein*

Autora: Arnold Goldstein, et.al.

Año: 1978.

Administración: individual o colectiva.

Duración: aproximadamente 15 a 20 minutos.

Aplicación: 12 años en adelante

Significación: habilidades sociales en déficit en niños del primer ciclo educativo, pudiéndose ampliar a grupos de mayor edad.

Tipificación: baremos de población general (varones – mujeres / jóvenes y adultos)

Traducción: Rosa Vásquez (1983)

Traducción y adaptación: Ambrosio Tomás (1995)

Procedencia: Goldstein, Sprafkinn, Gershaw, y Klein, (1980).

Esta escala fue diseñada como una herramienta de evaluación para medir y valorar las habilidades sociales en diversas situaciones interpersonales por Arnold Goldstein y su equipo de colaboradores especialistas en ciencias de la conducta, los cuales seleccionaron 50 ítems, a partir de una relación

de habilidades básicas que comprendía la descripción de seis tipos de habilidades: habilidades sociales básicas, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés y habilidades de planificación.

La escala de habilidades sociales de Goldstein (EEHS) es una prueba optativa, que puede ser aplicado tanto en forma individual como grupal, pudiendo incluso en algunos casos ser autoadministrada. Está conformada por 50 frases con un enfoque específico que permite evaluar cómo una persona se siente y actúa en contextos sociales variados que están asociadas a la valoración que se tiene de cada habilidad basándose en la conducta personal frente a distintas situaciones y que permite conocer el indicador de competencia social del evaluado.

La escala está formada por un cuadernillo, en formato A-4, en el que se incluye datos de identificación, las instrucciones para complementarla y los elementos que constituyen la escala. Se procede a la administración de la prueba cuando el/los sujeto/s se encuentren descansados y en disposición favorable para su cumplimiento. (Goldstein, Sprafkinn, Gershaw, y Klein, 1980).

#### Grupo I. Habilidades sociales básicas.

- Escuchar.
- Iniciar una conversación.
- Mantener una conversación.
- Formular una pregunta.
- Dar las gracias.
- Presentarse.
- Presentar a otras personas.
- Hacer un cumplido.

#### Grupo II. Habilidades sociales avanzadas.

- Pedir ayuda.
- Participar.
- Dar instrucciones.

- Seguir instrucciones.
- Disculparse.
- Convencer a los demás.

Grupo III. Habilidades relacionadas con los sentimientos.

- Conocer los propios sentimientos.
- Expresar los sentimientos.
- Comprender los sentimientos de los demás.
- Enfrentarse con el enfado de otro.
- Expresar afecto.
- Resolver el miedo.
- Autor recompensarse.

Grupo IV. Habilidades alternativas a la agresión.

- Pedir permiso.
- Compartir algo.
- Ayudar a los demás.
- Negociar.
- Empezar el autocontrol.
- Defender los propios derechos.
- Responder a las bromas.
- Evitar los problemas con los demás.
- No entrar en peleas.

Grupo V. Habilidades para hacer frente al estrés.

- Formular una queja.
- Responder a una queja.
- Demostrar deportividad después de un juego.
- Resolver la vergüenza.
- Arreglárselas cuando le dejan de lado.
- Defender a un amigo.

- Responder a la persuasión.
- Responder al fracaso.
- Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
- Responder a una acusación.
- Prepararse para una conversación difícil.
- Hacer frente a las presiones del grupo.

#### Grupo VI. Habilidades de planificación.

- Tomar iniciativas.
- Discernir sobre la causa de un problema.
- Establecer un objetivo.
- Determinar las propias habilidades.
- Recoger información.
- Resolver los problemas según su importancia.
- Tomar una decisión.
- Concentrarse en una tarea.

Las habilidades sociales son conductas necesarias para interactuar con los demás de forma efectiva y satisfactoria. Pero no sólo es importante tener habilidades sociales, sino ponerlas en práctica en la situación adecuada. Esta adecuación de las conductas al contexto es lo que se denomina Competencia social y por ello es importante utilizar instrumentos que, de forma objetiva, indiquen el nivel de competencia que una persona posee.

## **Capítulo 3**

### **Marco metodológico**

Esta sección expone el enfoque y plan detallado que se siguió para recopilar, analizar y presentar los datos de manera rigurosa, sistemática y confiable; establece las técnicas y procedimientos que se utilizaron para lograr los objetivos y responder a las preguntas de la investigación con el fin de otorgar credibilidad y relevancia a los resultados obtenidos.

#### **3.1 Método**

Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018):

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p. 612).

El método es fundamental ya que permite establecer el conjunto de pasos a seguir, de tal manera que se garantice que los resultados obtenidos sean confiables, válidos y replicables. Por ello, el método seleccionado para el presente estudio fue mixto debido a que es una estrategia que combina tanto métodos cuantitativos como cualitativos para la comprensión de la influencia de las herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social.

La necesidad de comprender datos cuantitativos obtenidos mediante la Escala de Habilidades Sociales [EHS] que conforman la competencia social permitió una comprensión más completa y profunda de la influencia de las herramientas de neurocoaching educativo en el desarrollo de esta. Conjuntamente, se obtuvo información cualitativa detallada mediante el grupo focal, el cual permitió compartir las experiencias y percepciones sobre las herramientas de neurocoaching educativo y cómo influyeron en el desarrollo de las habilidades sociales de los alumnos.



### **3.2 Tipo de investigación**

La investigación documental y la investigación de campo son dos enfoques distintos pero que pueden ser utilizados en conjunto para abordar un problema de investigación.

Arias (2016) refiere:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p. 27)

Para Arias (2016):

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios) sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p. 31)

Ambas investigaciones son complementarias, la documental es útil para establecer las teorías que fundamentan el estudio y contextualizar el problema de investigación; mientras que la de campo recopila información detallada y específica directamente de la fuente donde ocurren los fenómenos estudiados. Con el fin de obtener información completa se aplicaron ambos tipos, se consultó fuentes primarias para el análisis de las teorías de neurocoaching y la competencia social, además de la recolección de datos en un lugar determinado y de sujetos específicos; siendo estos los estudiantes de tercer año de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, que asisten al Campus Central de Universidad Panamericana.

### **3.3 Nivel de la investigación**

La investigación descriptiva es un enfoque fundamental en el ámbito de la investigación social y científica. Se centra en describir y caracterizar un fenómeno, situación, grupo o población de interés de manera objetiva y sistemática. A través de este enfoque, los investigadores buscan recopilar información detallada y precisa respecto a las propiedades del fenómeno en estudio. Es clave en el campo de la investigación social ya que permite la comprensión del problema y que posteriormente pueden ser utilizados para mejorar la calidad de vida de las personas.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indican:

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. En un estudio descriptivo el investigador selecciona una serie de cuestiones (que, recordemos, denominamos variables) y después recaba información sobre cada una de ellas, para así representar lo que se investiga (describirlo o caracterizarlo). (p. 108)

El nivel descriptivo de investigación implicó la recopilación de datos para luego establecer las características y perfil de forma precisa y detallada respecto a los estudiantes de tercer año de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, que asisten al Campus Central de Universidad Panamericana, a los cuales está dirigido el estudio. Asimismo, pretendió determinar la influencia de las herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social, al evaluar esta variable antes y después de su aplicación para establecer si hubo modificaciones en las habilidades sociales para evaluar su efectividad, además el identificar brechas de conocimiento existentes.

### **3.4 Pregunta**

Debido a la relevancia que tiene en la actualidad el desarrollo del potencial de un individuo, el docente debe ser capaz de generar ambientes educativos propicios para el aprendizaje significativo de los dicentes. Por tanto, esta investigación pretendió responder a la siguiente interrogante:

¿Cómo influyen las herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana?

### **3.5 Hipótesis**

La hipótesis de investigación es una afirmación tentativa que se plantea como posible explicación a el problema de investigación que se formula a partir de la revisión y análisis de las teorías existentes respecto al tema. Constituye una guía para el desarrollo del estudio ya que establece las variables a medir y procedimientos a seguir para el análisis de datos.

Para Arias (2016) una “hipótesis es una suposición que expresa la posible relación entre dos o más variables, la cual se formula para responder tentativamente a un problema o pregunta de investigación.” (p. 47). Además, afirma que la hipótesis alternativa es la que plantea opciones distintas al trabajo de investigación y la hipótesis nula es la que niega lo supuesto en la hipótesis de la investigación. Para este estudio se planteó la hipótesis alternativa y nula siguientes:

Hi: la aplicación de herramientas de neurocoaching educativo influye en el desarrollo de la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana.

Ho: la aplicación de herramientas de neurocoaching educativo no influye en el desarrollo de la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana.

### 3.6 Variables

Para Arias (2016) “Variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación.”. (p. 57)

El mismo autor refiere que las variables pueden ser independientes cuando son la causa que generan y explican los cambios en la variable dependiente. Por su parte, las variables dependientes son las que se modifican con la acción de la variable independiente, son los efectos o consecuencias que se miden y dan origen a los resultados en la investigación. Las variables intervinientes son aquellas que se interponen entre las variables independientes y dependientes, pudiendo influir en esta última.

Por tanto, las variables que son objeto de análisis en este estudio fueron:

- Variable independiente: herramientas de neurocoaching.
- Variable dependiente: competencia social.
- Variable interviniente: edad cronológica y ocupación.

La variable independiente, según Arias (2016) la define como aquellas causas que generan y explican los cambios en la variable dependiente; para esta investigación las herramientas de neurocoaching corresponden a esta variable ya que pueden tener influencia sobre el indicador de la competencia social. El mismo autor menciona que la variable dependiente es aquella que se modifica por acción de la variable independiente. Constituye los efectos o consecuencias que se miden y que dan origen a los resultados de la investigación, en este estudio la competencia social puede verse afectada por las herramientas de neurocoaching.

Por último, Arias (2016) menciona que las variables intervinientes son las que se interponen entre la variable independiente y la dependiente, pudiendo influir en la modificación de esta última; la edad cronológica y la ocupación de los participantes en este estudio son factores que pueden modificar la competencia social.

### 3.6.1 *Definición conceptual de las variables*

La definición conceptual de las variables se refiere a la descripción teórica clara, detallada y precisa de los conceptos que fueron objeto de estudio en la presente investigación, con el fin de establecer los criterios y las características que se utilizaron para identificar y medir los constructos estudiados y garantizar la recolección de información relevante.

**Tabla 2**

*Definición conceptual de las variables*

Variable	Definición conceptual
Herramientas de neurocoaching	Las herramientas de neurocoaching pretenden que el coachee sea capaz de analizar sus situaciones para que las resuelva por si mismo, logre alcanzar sus metas y pueda comunicarse mejor consigo mismo y con otros a fin de obtener una mejor calidad de vida. (Braidot, 2020)
Competencia social	“Referida al conocimiento que una persona necesita para desenvolverse con éxito en las distintas interacciones sociales, distinguiendo entre competencia socioafectiva, sociocognitiva y social.” (García, 2016, p. 23)
Edad cronológica	“Es la que va desde el nacimiento hasta la edad actual de la persona.” (Ander-Egg, p. 87)
Ocupación	“Cuando alguien pasa una determinada cantidad de horas al día, o a la semana, haciéndose cargo de una actividad.” (Definicion.com, 15 de abril 2023, pár. 8)

**Nota.** Definición conceptual de variables tomada de fuentes diversas. (elaboración propia, 2023)

### 3.6.2 *Definición operacional de las variables*

La definición operacional de las variables busca establecer la forma en la que se midieron y observaron las variables de la investigación de tal manera que puedan ser cuantificadas y analizadas a fin de registrar las manifestaciones concretas de estas y asegurar la confiabilidad y precisión de la información recopilada.

A continuación, se brinda una descripción de cómo fueron medidas las variables en el presente estudio con el objetivo de asegurar controles concisos y válidos.

**Tabla 3**

*Definición conceptual de las variables*

Variable	Definición Operacional
Herramientas de neurocoaching	Esta variable se evaluó mediante diez preguntas realizadas durante un grupo focal con el fin de determinar las percepciones que se generó en los participantes respecto a cada una de las herramientas de neurocoaching aplicadas durante la investigación.
Competencia social	Se estableció el indicador de la competencia social de cada uno de los participantes mediante la Escala de Habilidades Sociales [EHS], este conjunto de preguntas consta de 50 ítems y tiene como objetivo examinar el comportamiento cotidiano del individuo en situaciones específicas para determinar en qué medida las habilidades sociales influyen en esas actitudes. Los datos recopilados a través del cuestionario se organizan en seis áreas específicas: habilidades sociales básicas, habilidades sociales avanzadas, las relacionadas con sentimientos, de alternativas a la agresión, para hacer frente al estrés y de planificación; factores que proporcionan información sobre la conducta del individuo.
Edad cronológica	Se determinó mediante el establecimiento de rangos de edad de cada uno de los participantes, siendo estas categorías: de 18 a 23, de 24 a 29, de 30 a 35 y de 36 años en adelante.
Ocupación	Se estableció el número de participantes que tienen una ocupación de tiempo completo en una empresa, de aquellos que solamente son alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana.

**Nota.** Definición operacional de variables. (elaboración propia, 2023)

### **3.7 Sujetos de estudio**

Para esta investigación, los sujetos de estudio son parte fundamental, ya que brindaron información detallada, específica y relevante de su experiencia al momento de aplicar las herramientas de neurocoaching; los datos proporcionados por estos conllevaron a la obtención de resultados significativos y útiles, a su vez otorgaron una mejor comprensión de las variables de estudio para el avance del conocimiento en las áreas mencionada en el presente documento.

Los sujetos que se consideraron para son adultos inscritos en la Licenciatura de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano que asisten al Campus Central de la Universidad Panamericana. El grupo es heterogéneo, ya que se puede identificar hombres y mujeres con habilidades diversas que ingresaron a la universidad inmediatamente después de culminar sus estudios en cualquier carrera a nivel medio, así también, se pueden ubicar personas que hicieron una pausa, por diversas índoles para continuar con su formación a nivel superior. Asimismo, existen estudiantes que laboran en alguna empresa u organización gubernamental, o bien se dedican a el cuidado de sus hogares e hijos y hay también alumnos con emprendimientos.

Se espera que los profesionales de la licenciatura antes mencionada posean variedad de habilidades y competencias para desempeñarse de forma efectiva. Las competencias que se espera desarrollen son liderazgo, flexibilidad, pensamiento crítico, capacidad para la toma de decisiones, planificación estratégica, habilidades sociales y capacidad para la solución de problemas. En particular, las habilidades sociales son esenciales para interactuar adecuadamente con otros, permiten el trabajo en equipo, la empatía y comunicación asertiva.

Frecuentemente, se puede observar que los estudiantes de tercer año de la carrera presentan dificultades en el desarrollo de la competencia social, más aún cuando inician el proceso de prácticas, las cuales implican interactuar a lo largo de un año con las empresas y el personal que las conforman, presentando dificultades para establecer relaciones efectivas, comunicarse efectivamente y adaptarse a diferentes situaciones. Por lo anterior, estos alumnos se constituyen sujetos de interés para el desarrollo de la investigación.

### 3.8 Población y muestra

La población y la muestra son fundamentales en la investigación científica, especialmente en la investigación social. La población y muestra adecuada permiten la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos, aumentar la precisión y el control de las variables. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) afirman que la población o universo es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (p. 174). Para esta investigación la población corresponde a los cuarenta y cinco estudiantes que cursan el tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano de Universidad Panamericana.

Una muestra es un subconjunto representativo de la población que se selecciona con el propósito de realizar inferencias sobre la población en su conjunto. La selección de una muestra debe ser cuidadosa y estratégica para que los resultados sean válidos y generalizables. “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población.” (Hernández-Sampieri y Mendoza 2018, p. 174). Para esta investigación, la muestra fue constituida por trece estudiantes que asisten al curso de Diagnóstico Organización del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana.

La muestra elegida constituye un muestreo probabilístico o aleatorio que establece un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada individuo para integrar la muestra. Además, el muestreo al azar simple implica que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para participar en el estudio. (Arias, 2016)

**Tabla 4**

*Muestra*

Sujetos de estudio	Población	Muestra
Estudiantes	45	13

**Nota.** Población y muestra. (elaboración propia, 2023)



### 3.9 Procedimiento

El procedimiento de investigación es el conjunto de pasos que se realizaron de forma sistemática para poder obtener la información que requirió planificación, organización y atención a los detalles para el cumplimiento de estándares metodológicos y éticos a fin de garantizar la confiabilidad y validez de los resultados. A continuación, se detalla el proceso ejecutado:

- Se definió la población: correspondió al total de todos los integrantes que concuerdan con las características necesarias para ser parte del estudio de investigación, en este caso estudiantes que asisten al curso de Diagnóstico Organización del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano de Universidad Panamericana.
- Se determinó el tamaño de la muestra: se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, en el que todos los miembros de la población tienen la posibilidad de participar en el estudio con el fin que sea representativa.
- Se seleccionaron las técnicas e instrumentos: para poder identificar la competencia social se utilizó la Escala de Habilidades Sociales [EHS] que cuenta con validez y confiabilidad. Además, para establecer la percepción de los estudiantes respecto a las herramientas de neurocoaching que fueron aplicadas se realizó un grupo focal con diez preguntas dirigido los estudiantes participantes en el estudio.
- Intervención de campo: se aplicaron las herramientas de neurocoaching a los estudiantes que participaron en el estudio.
- Obtención de la información: para determinar si las herramientas influyen en el desarrollo de la competencia social en los estudiantes, se aplicó la Escala de Habilidades Sociales [EHS] antes y después del desarrollo de las herramientas. Al finalizar, se llevó a cabo el grupo focal para determinar la percepción de los sujetos de estudio.
- Procesamiento de la información: luego de obtener los resultados mediante el instrumento cuantitativo y cualitativo, se procedió a organizarlos para su adecuado análisis e interpretación mediante la tabulación y diseño de gráficas.
- Elaboración de informe de resultados: se realizó el análisis de los datos obtenidos e inferencias para obtener las conclusiones y recomendaciones respectivas.

### **3.10 Técnicas de análisis de los datos**

Las técnicas de análisis de datos en investigación se refieren a los métodos y herramientas que se utilizaron para examinar, interpretar y obtener conclusiones a partir de los datos recopilados durante un estudio.

Mediante la medición nominal, que implica la clasificación de dos o más categorías que no tienen relación entre sí, solo se cuantifica la frecuencia o el número de casos pertenecientes a una clase, se categorizó la información de la ocupación de los participantes. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) en este nivel hay dos o más categorías del ítem o la variable que no tienen orden ni jerarquía. Lo que se mide se coloca en una u otra categoría, lo cual indica tan sólo diferencias respecto de una o más características. Para este estudio se registró el nombre de la ocupación y el número de participantes que la ocupan.

Adicionalmente, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) refieren que las medidas de variabilidad por intervalos “indican la dispersión de los datos en la escala de medición de la variable.” (p. 287). La medición por intervalos involucra una escala en la que se establecen distancias o intervalos iguales entre los valores, para registrar la edad de cada uno de los participantes. En la investigación se aplicaron intervalos para registrar las edades con cuatro escalas de cinco años de dispersión, iniciando con la mayoría de edad correspondiente a 18 a 23 años, 24 a 29, 30 a 35 y de 36 años en adelante.

La interpretación descriptiva se refiere al proceso de analizar y comprender los datos recopilados en un estudio de investigación con el fin de describir y resumir las características importantes de los mismos. Se analizaron los datos de la Escala de Habilidades Sociales [EHS] para identificar tendencias y relaciones importantes. También se utilizó estadística descriptiva para obtener promedios, frecuencias de aparición, resumir, graficar y visualizar los datos en los seis grupos que conforman la escala: primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés y habilidades de planificación.

En el proceso de análisis de datos cuantitativos, se optó por emplear una hoja de cálculo como herramienta central debido a su capacidad para sistematizar y ordenar los datos recopilados. Esta permitió la estructuración eficiente al registrar las respuestas individuales de manera organizada, lo que contribuyó a una gestión fluida y precisa de la información. Posteriormente, se aprovechó esta misma plataforma para generar gráficas que tradujeran los datos en representaciones visuales significativas. Estas gráficas desempeñaron un papel fundamental al proporcionar una panorámica instantánea de patrones, tendencias y relaciones en los datos, agilizando así la interpretación y el análisis de los resultados en una forma accesible y comunicable para los interesados en los hallazgos.

El análisis de contenido “es una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera “objetiva” y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis estadístico” de acuerdo con lo expuesto por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p. 251). Este tipo de análisis se utilizó para examinar y comprender el significado y contexto de la información teórica y los datos obtenidos en el grupo focal, este implica la identificación, registro e interpretación sistemática y objetiva de los temas que se encuentran en los datos. Se codificó y clasificó la respuesta a cada pregunta del grupo focal para luego realizar la interpretación de los resultados e inferencias respecto a las herramientas de neurocoaching.

Para el análisis de la información cualitativa obtenida mediante las diez preguntas elaboradas en el grupo focal, se realizó un de registro minucioso de las respuestas, opiniones, la identificación de las percepciones y adicionalmente se registraron las observaciones realizadas a los participantes durante la actividad a fin de determinar su relevancia y analizar la ocurrencia de las respuestas.

Todas estas técnicas permitieron analizar los datos y facilitar la interpretación y comprensión de los hallazgos de la investigación ya que permitieron realizar generalizaciones, contribuyeron a hacer predicciones, a la mejor comprensión de los fenómenos observados y a comunicar los hallazgos con puntualidad.

### **3.11 Instrumentos**

Los instrumentos son herramientas que se utilizaron en la investigación para recopilar y medir datos de manera sistemática y rigurosa. La elección adecuada de los instrumentos es esencial para garantizar la validez y la confiabilidad de los resultados en el estudio. Para la obtención de datos cuantitativos directos se aplicó una encuesta tipo Likert con cincuenta reactivos o ítems, para determinar la competencia social de cada partícipe en el estudio. Para Arias (2016) corresponde una técnica propia de la investigación de campo para precisar reacciones de los participantes eligiendo uno de cinco puntos o categorías a las afirmaciones presentadas, para obtener una puntuación final y total.

La Escala de Habilidades Sociales [EHS] diseñada por Goldstein, Sprafkinn, Gershaw, y Klein, (1980) que tiene por objetivo determinar las deficiencias y competencias que tiene una persona en sus habilidades sociales, identificar el uso de la variedad de habilidades sociales, personales e interpersonales y evaluar en qué tipo de situaciones las personas son competentes o deficientes en el empleo de una habilidad social. (Anexo 3).

Adicionalmente, para la obtención de la información cualitativa, se aplicó a los estudiantes un grupo focal que consiste, según Flick (2012) en una entrevista grupal que pretende la interacción natural para generar una conversación cercana a la cotidianidad de los participantes, conformada de diez preguntas de discusión para obtener información profunda y de calidad para el estudio del fenómeno. El propósito del cuestionario utilizado para recopilar información cualitativa y precisa de los estudiantes que tuvieron la oportunidad de utilizar las herramientas era obtener una comprensión de su percepción a través de un diálogo abierto y discusión con los participantes, como se detalla en el Anexo 4.

En conclusión, el marco metodológico es esencial en la investigación ya que permitió establecer la secuencia a seguir, proporcionó la estructura de la investigación con la finalidad de establecer la fiabilidad y validez de los datos y permitió la replicación del estudio. Esto garantizó que la investigación fuese rigurosa, confiable y valiosa para la generación de nuevos conocimientos y líneas de investigación.

## **Capítulo 4**

### **Presentación y discusión de resultados**

#### **4.1 Presentación de resultados**

El presente capítulo expone y analiza los resultados obtenidos durante el desarrollo de esta investigación. Se presentan una detallada descripción de los hallazgos obtenidos a partir de la metodología aplicada y los procedimientos empleados para comparar la competencia social antes y después de la aplicación de las herramientas de neurocoaching educativo en estudiantes universitarios de tercer año de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, su análisis e identificación de tendencias y patrones relevantes que emergen de los resultados.

A continuación, se exponen los resultados cuantitativos obtenidos en el estudio, los cuales surgen de la aplicación del pre y post test de La Escala de Habilidades Sociales [EHS] desarrollada por Goldstein, Sprafkinn, Gershaw, y Klein, (1980).

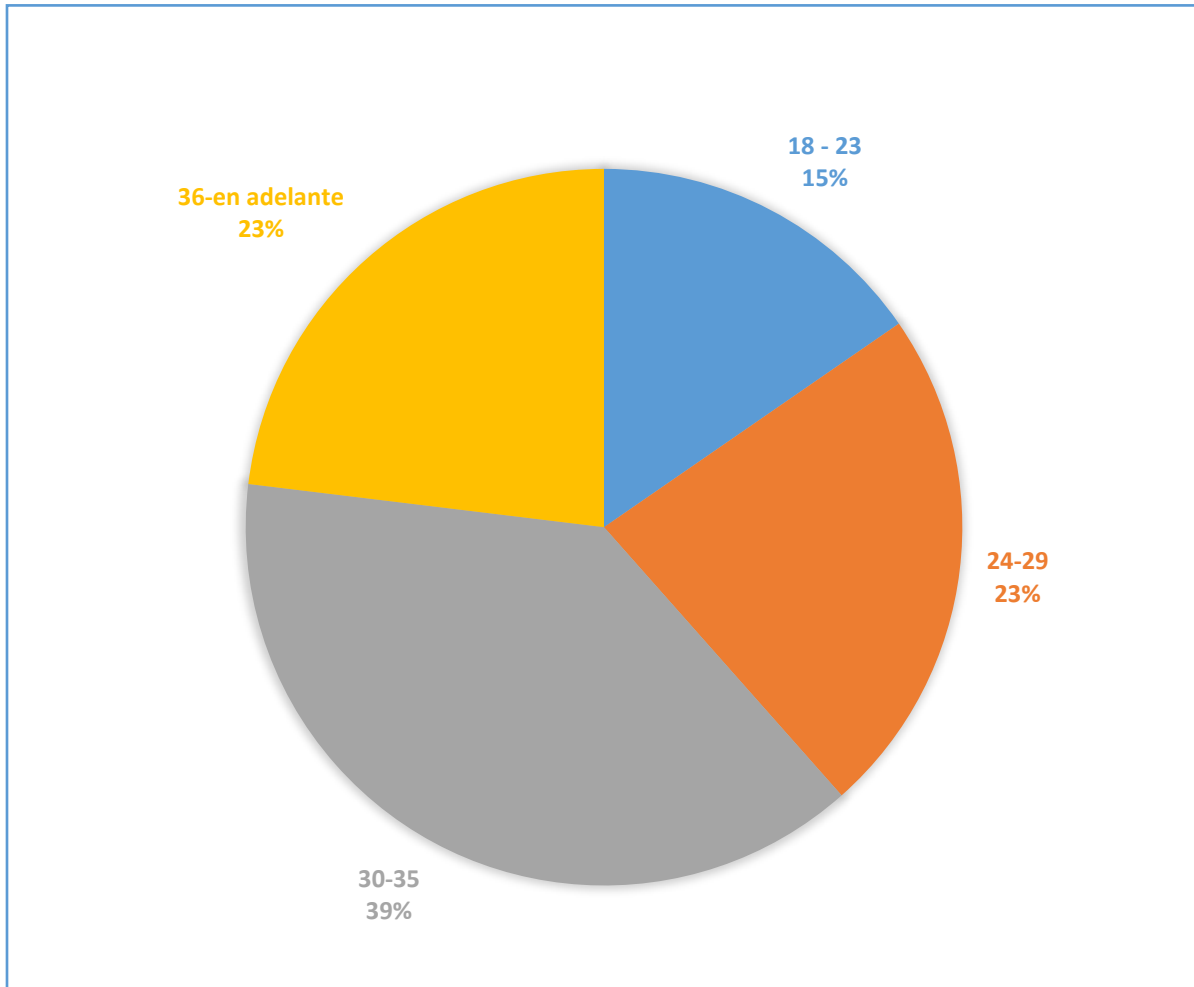
Esta es una herramienta de evaluación psicológica tipo Likert que tiene por objetivo determinar el nivel de competencia que tiene una persona en sus habilidades sociales, basándose en la premisa de que las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos aprendidos que permiten interactuar efectivamente con los demás.

Estas habilidades incluyen seis grupos:

- Habilidades sociales básicas.
- Habilidades sociales avanzadas.
- Habilidades relacionadas con los sentimientos.
- Habilidades alternativas a la agresión.
- Habilidades para hacer frente al estrés.
- Habilidades de planificación.

### Gráfica 1

*Edad cronológica de alumnos participantes.*

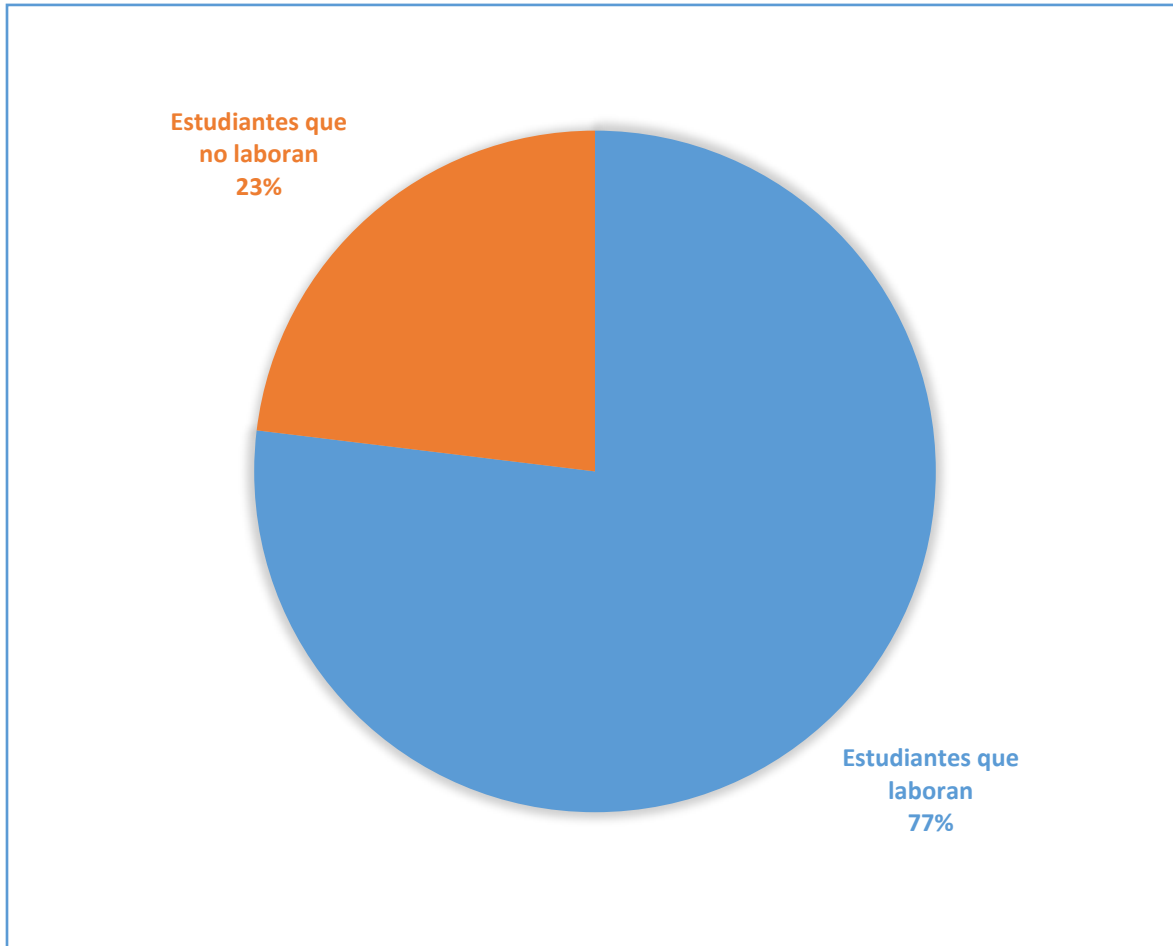


**Nota:** encuesta aplicada a 13 estudiantes de la Facultad de Humanidades, 2023.

Cinco de los trece participantes se encuentran en el rango de edad de 30 a 35 años siendo el grupo mayoritario; tres alumnos se encuentran en el rango de 24 a 29 años y en el de 36 en adelante respectivamente y solo dos personas están ubicadas en el rango de 18 a 23 años.

## Gráfica 2

*Participantes que tienen una ocupación de tiempo completo en una empresa.*

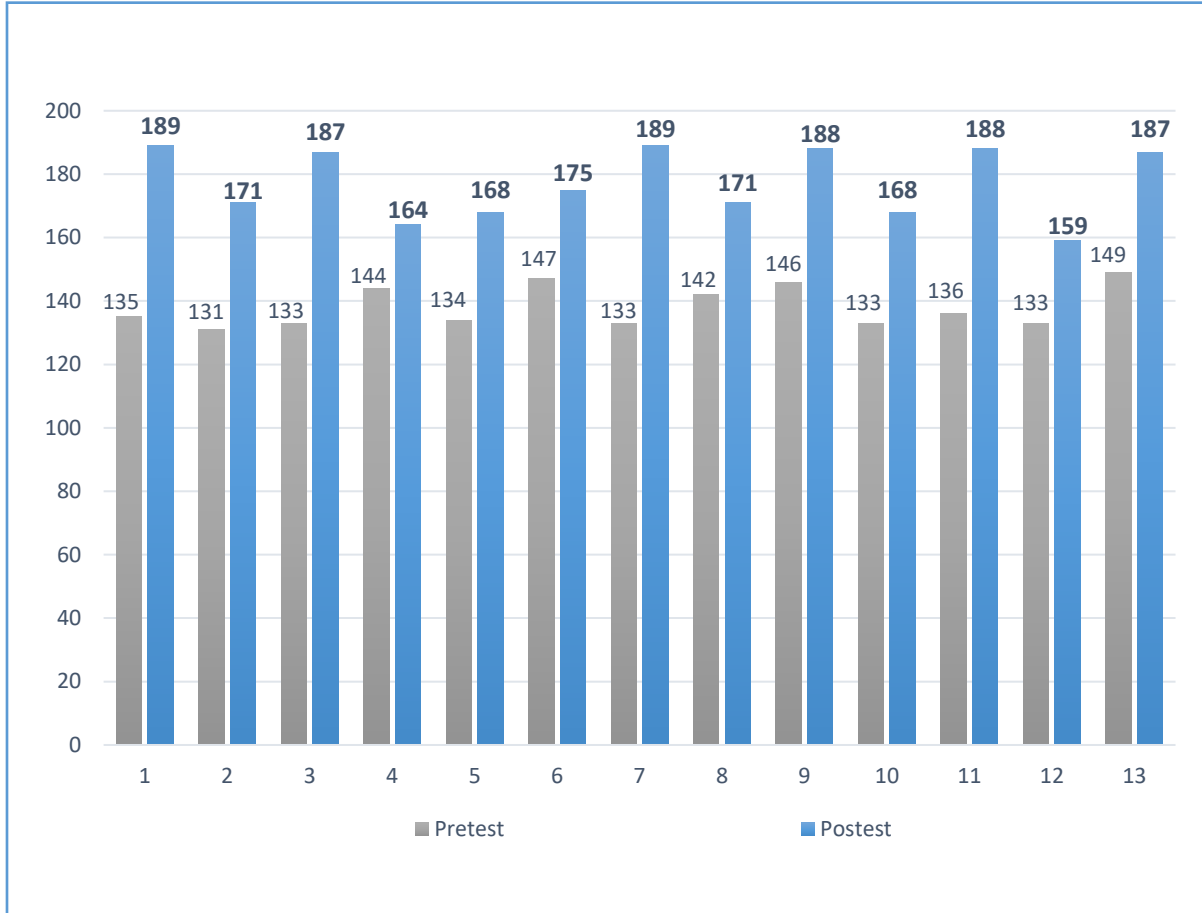


**Nota:** encuesta aplicada a 13 estudiantes de la Facultad de Humanidades, 2023.

Diez de los trece participantes actualmente laboran para una organización a tiempo completo entre semana para asistir el sábado a los estudios universitarios y únicamente tres de los partícipes no laboran, dedicándose a tiempo completo a el desarrollo de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana.

### Gráfica 3

*Competencia social antes y después de la aplicación de las herramientas de neurocoaching educativo en estudiantes universitarios.*



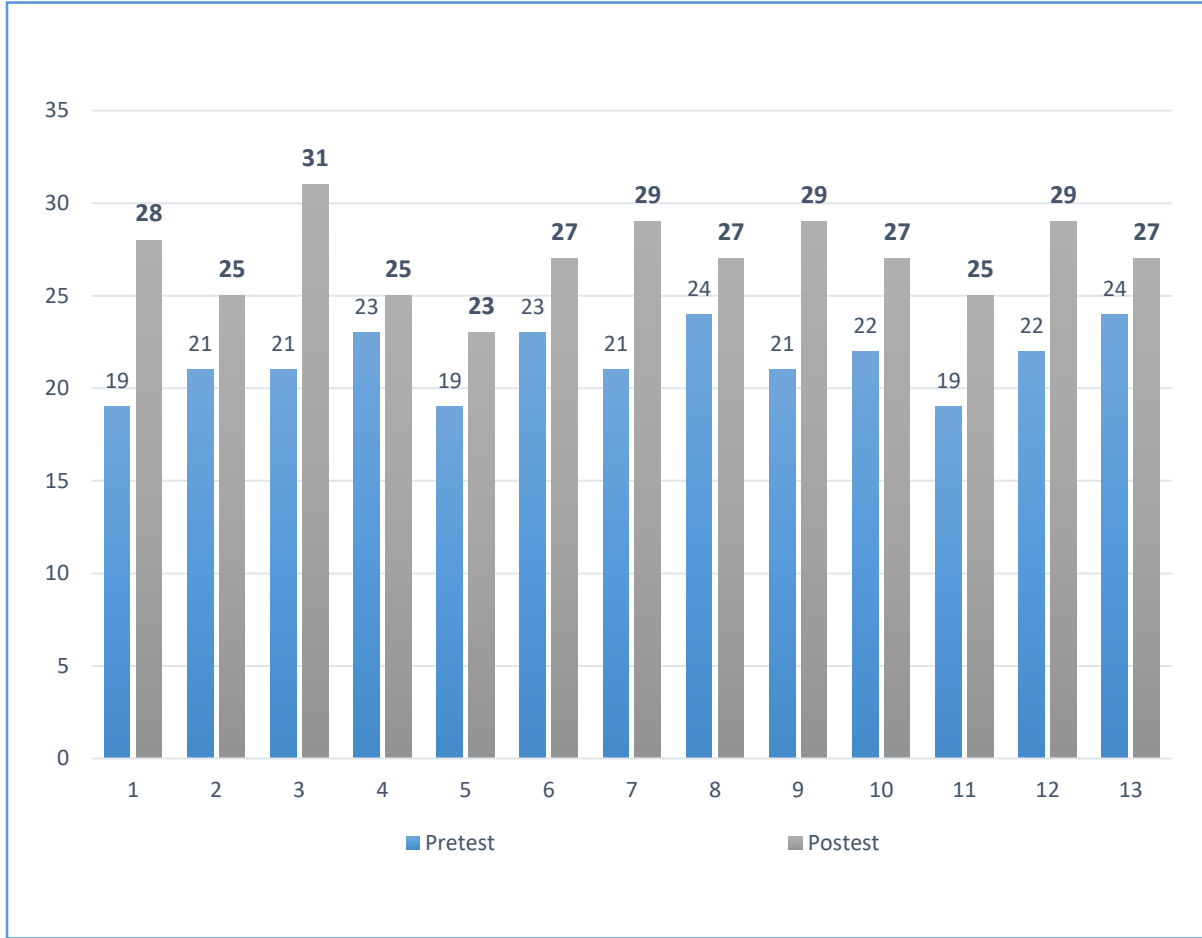
**Nota:** encuesta aplicada a 13 estudiantes de la Facultad de Humanidades, 2023.

El resultado alcanzado entre el pretest y el posttest evidencia un incremento en el indicador de la competencia social en la escala de evaluación de habilidades sociales (EEHS) de Goldstein, obteniendo un aumento mínimo de 20 puntos de diferencia y un máximo de 56 puntos en el coeficiente de habilidades sociales.



#### Gráfica 4

*Habilidades sociales básicas antes y después de la aplicación de las herramientas de neurocoaching educativo.*

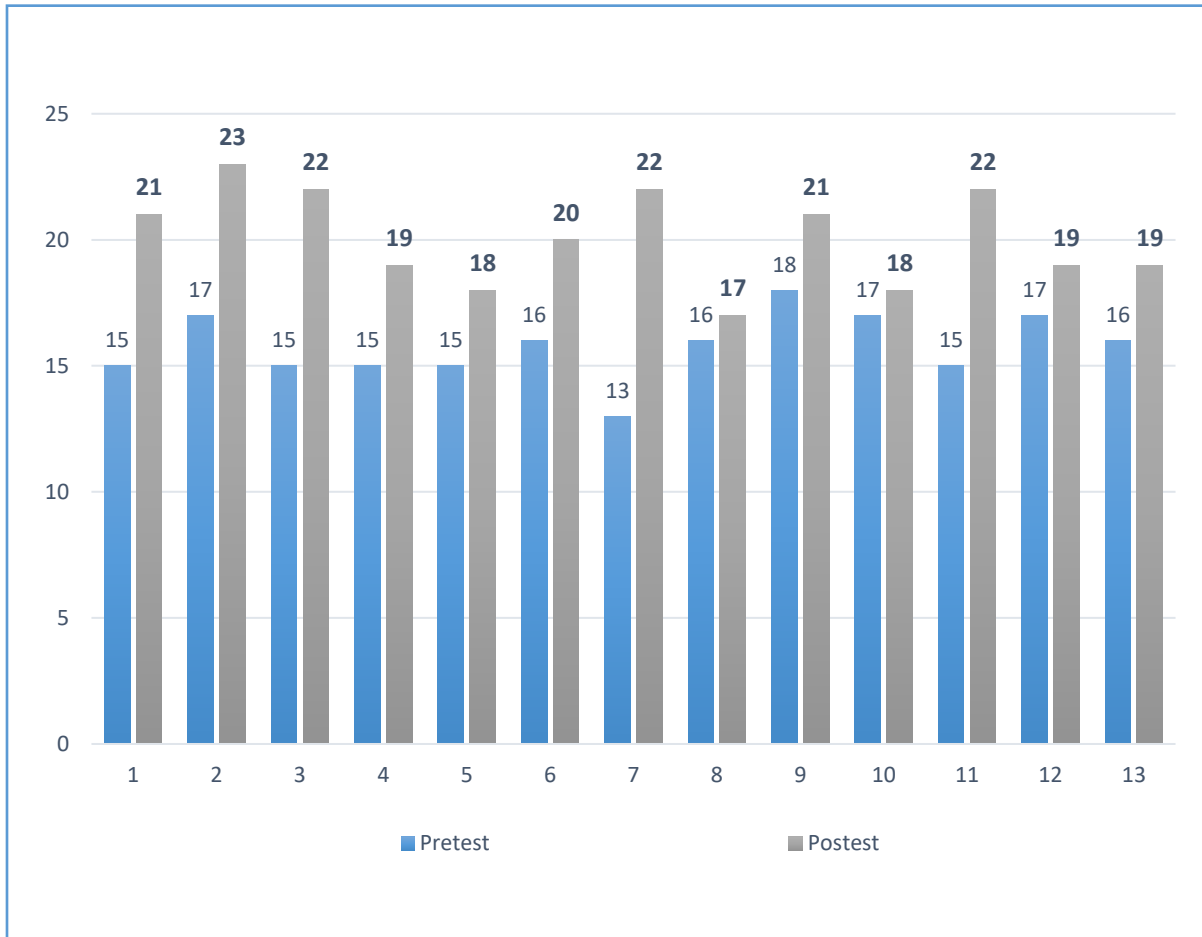


**Nota:** encuesta aplicada a 13 estudiantes de la Facultad de Humanidades, 2023.

Los resultados evidencian un aumento en las habilidades sociales básicas que abarcan la capacidad de escuchar, iniciar y mantener conversaciones con otros, formular preguntas, dar las gracias, presentarse y presentar a otros y hacer cumplidos; obteniendo un incremento mínimo de 2 puntos y un máximo de 10 puntos entre los resultados del pretest y el postest.

**Gráfica 5**

*Habilidades sociales avanzadas antes y después de la aplicación de las herramientas de neurocoaching educativo.*

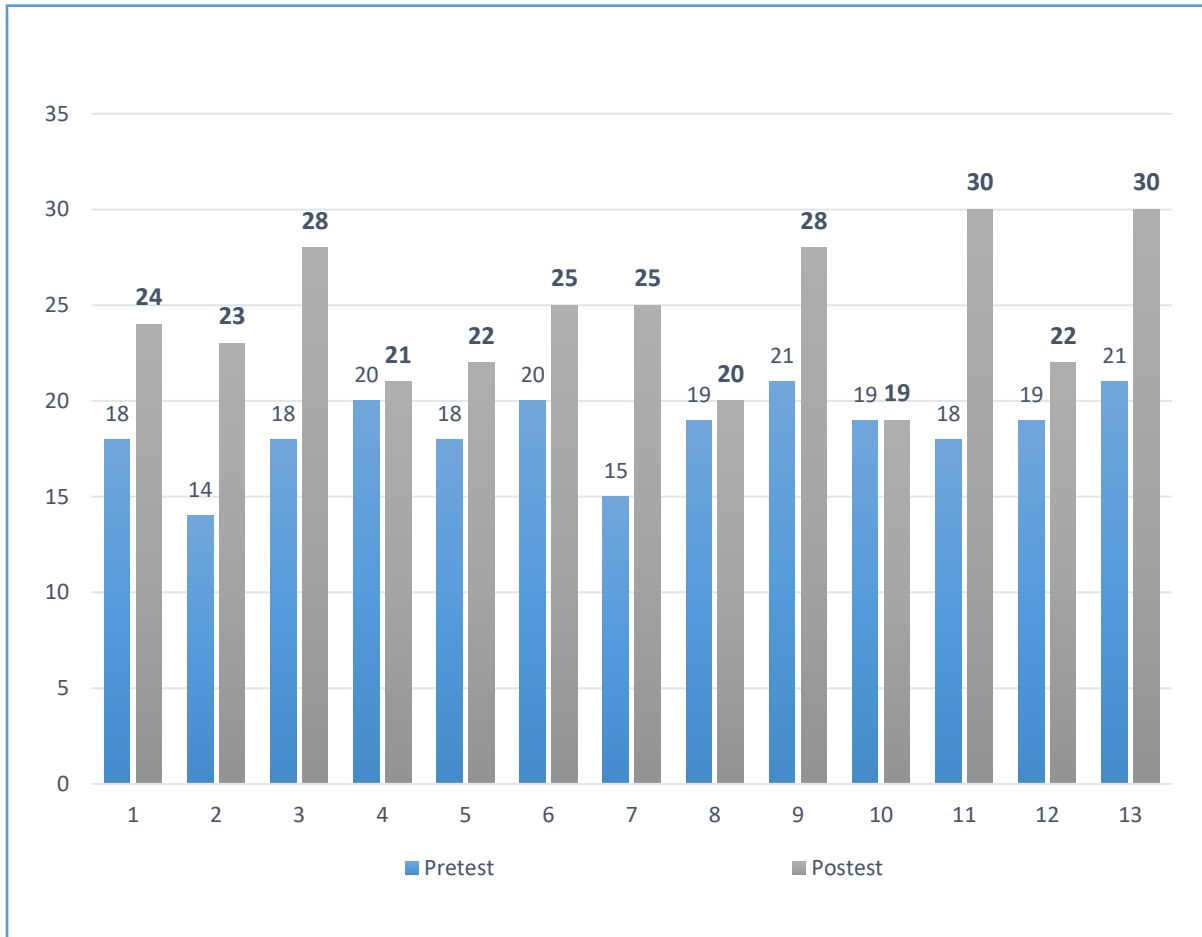


**Nota:** encuesta aplicada a 13 estudiantes de la Facultad de Humanidades, 2023.

Los resultados del pretest y el posttest revelaron un aumento en las habilidades sociales avanzadas que comprenden la destreza para pedir ayuda, participar con otros, dar y seguir instrucciones, pedir disculpas y capacidad para convencer a los demás. Se observó un incremento mínimo de 1 punto y un máximo de 7 puntos entre ambas evaluaciones.

### Gráfica 6

*Habilidades relacionadas con los sentimientos antes y después de la aplicación de las herramientas de neurocoaching educativo.*

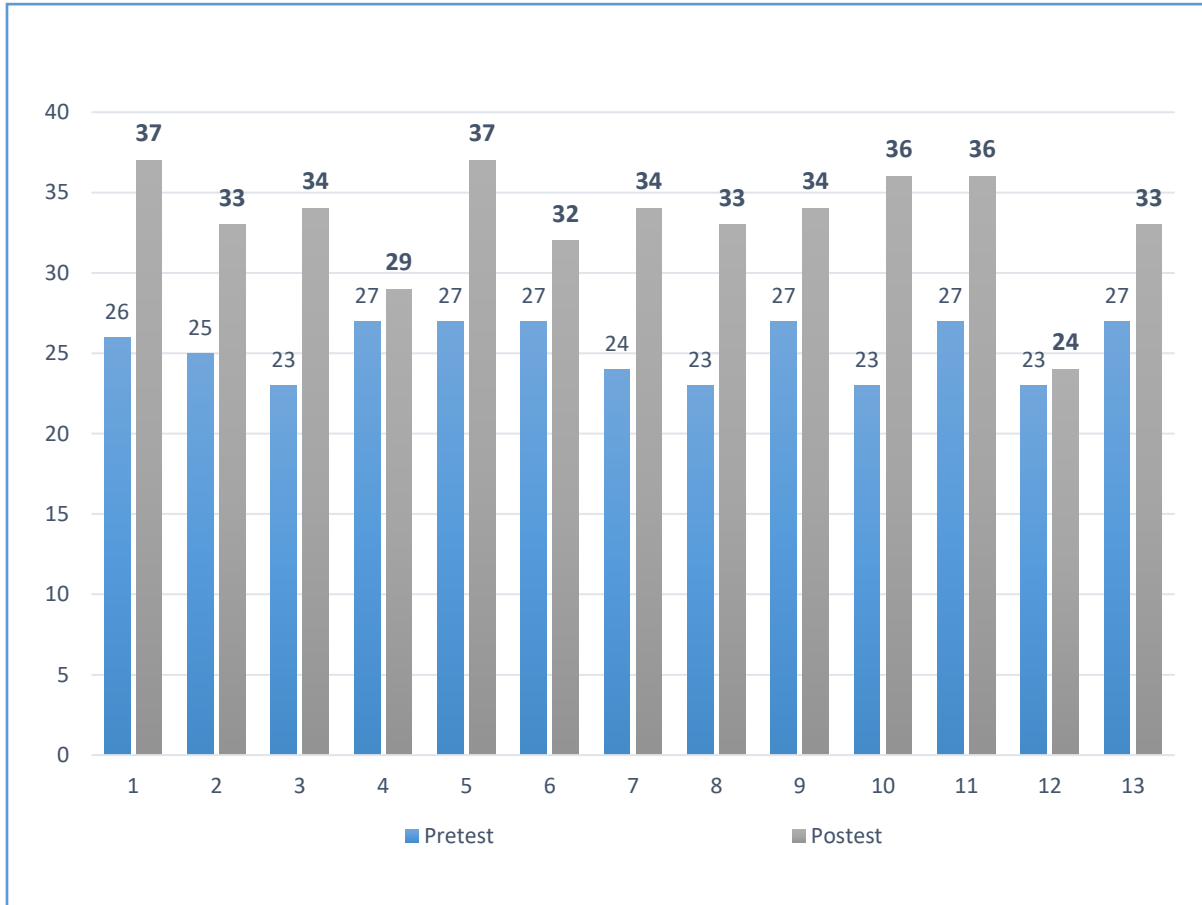


**Nota:** encuesta aplicada a 13 estudiantes de la Facultad de Humanidades, 2023.

Los resultados revelan la ampliación en los resultados entre las evaluaciones antes y después de la aplicación de las herramientas de neurocoaching educativo para las habilidades relacionadas con los sentimientos que constituyen la capacidad para conocer los propios sentimientos, destreza para expresar sentimientos, comprender los sentimientos de los demás, enfrentarse al enfado de otras personas, capacidad de expresar afecto, resolver el miedo y auto recompensarse; obteniendo una diferencia mínima de 1 punto y un máximo de 12 puntos.

### Gráfica 7

*Habilidades alternativas a la agresión antes y después de la aplicación de las herramientas de neurocoaching educativo.*

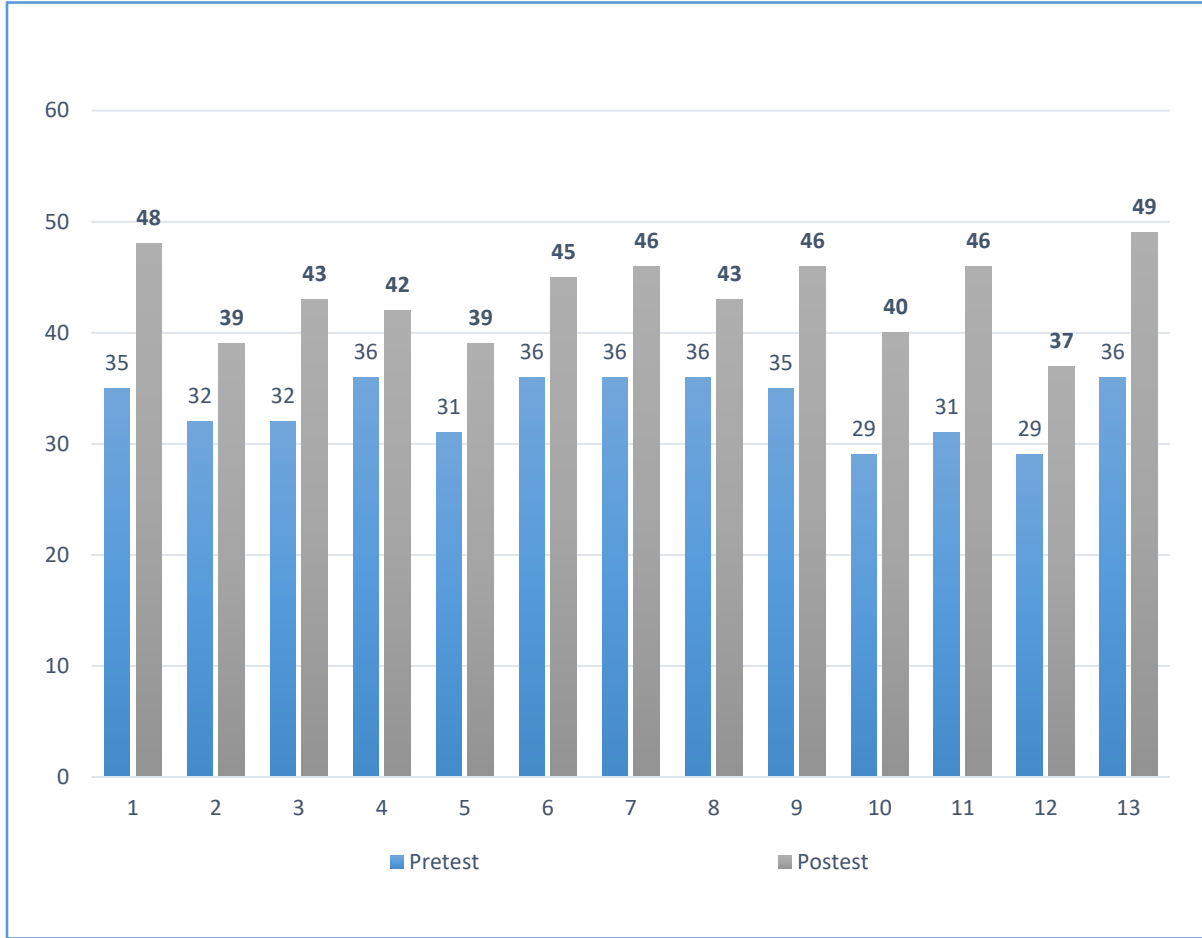


**Nota:** encuesta aplicada a 13 estudiantes de la Facultad de Humanidades, 2023.

Los hallazgos revelan el aumento en las habilidades alternativas a la agresión que comprenden la aptitud de pedir permiso, compartir, ayudar a otros, disposición para negociar, tener autocontrol, defender los propios derechos, responder a las bromas, evitar los problemas con los demás y no entrar en peleas con otros individuos; logrando un incremento entre 1 y 13 puntos en los resultados del pretest y el postest.

### Gráfica 8

*Habilidades para hacer frente al estrés antes y después de la aplicación de las herramientas de neurocoaching educativo.*

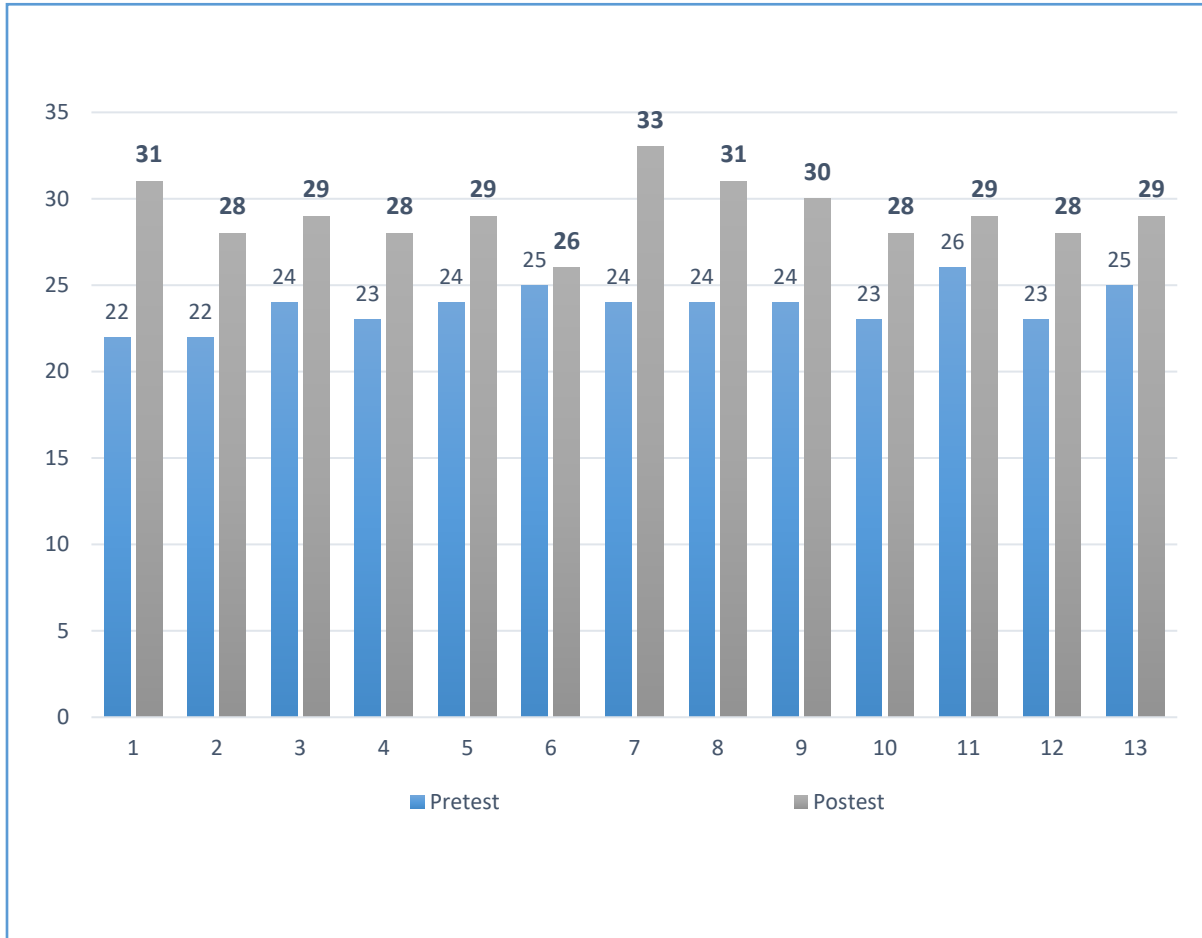


**Nota:** encuesta aplicada a 13 estudiantes de la Facultad de Humanidades, 2023.

Los resultados del pretest y el posttest muestran un aumento en las habilidades para hacer frente al estrés que distinguen la capacidad para formular y responder a quejas, demostrar deportividad después de un juego, resolver la vergüenza, arreglárselas cuando lo dejan de lado, defender a otra persona, responder a la persuasión y al fracaso, enfrentarse a mensajes contradictorios, responder a acusaciones, prepararse para conversaciones difíciles y hacer frente a las presiones de grupo; logrando un incremento entre 6 y 15 puntos en los resultados.

### Gráfica 9

*Habilidades de planificación antes y después de la aplicación de las herramientas de neurocoaching educativo.*



**Nota:** encuesta aplicada a 13 estudiantes de la Facultad de Humanidades, 2023.

Los resultados revelaron un aumento en las habilidades de planificación que comprenden la destreza para tomar la iniciativa, discernir sobre las causas de un problema, establecer objetivos, determinar las propias habilidades, recabar información, resolver problemas según su grado de importancia, tomar decisiones y concentrarse en una tarea. Se consiguió una ampliación mínima de 1 punto y una máxima de 9 puntos entre los resultados en el pretest y el posttest.

Adicionalmente, se realizó un grupo focal con el objetivo de explicar en profundidad las experiencias, percepciones y opiniones de los 13 estudiantes que asisten al curso de Diagnóstico Organización del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana. Mediante este enfoque cualitativo, se buscó obtener una comprensión detallada y enriquecedora de las herramientas aplicadas en el trabajo de campo.

Un grupo focal es una herramienta de investigación muy útil para el enfoque mixto ya que permite, mediante la reunión de los participantes, identificar nuevos enfoques y perspectivas diferentes a la percepción individual; además, valida y complementa los hallazgos cuantitativos obtenidos con La Escala de Habilidades Sociales [EHS] y permite capturar la complejidad y diversidad de las experiencias obtenidas.

A través de la discusión abierta y reflexiva, se obtuvo información valiosa que revela una variedad de perspectivas, emociones y percepciones compartidas por los participantes. Se presenta los hallazgos más destacados y reveladores proporcionando una visión general de la narrativa que emergió durante el grupo focal. Estos resultados cualitativos, basados en la riqueza de los testimonios de los participantes, contribuyen a una comprensión más completa del tema de investigación abordado.

Para analizar la información cualitativa derivada de las diez preguntas formuladas en el grupo focal, se llevó a cabo un exhaustivo proceso de registro de las respuestas, opiniones y percepciones de los participantes. Además, se tomaron notas detalladas de las observaciones realizadas durante la actividad, con el objetivo de evaluar la relevancia de las herramientas de neurocoaching educativo y examinar la frecuencia con la que se presentaron las respuestas. De esta manera, se buscó obtener una comprensión más completa de los datos recopilados, identificando patrones y tendencias que emergieron de las interacciones en el grupo focal, que se presentan en la siguiente tabla.

**Tabla 5***Respuestas e interpretación del grupo focal.*

No.	Pregunta	Respuestas	Interpretación
1.	¿Cómo describirían su nivel de competencia social antes de utilizar estas herramientas de neurocoaching educativo?	Seis participantes indicaron que su nivel de competencia social era bueno antes de la intervención con las herramientas de neurocoaching educativo, resaltando su capacidad para comunicarse con otros. Dos de los participantes refirieron sentirse incómodos y ansiosos al momento de tener que interactuar con personas que no conocen y con limitaciones para defender los propios intereses.	Los resultados indican que la mayoría de los participantes tenían un nivel de competencia social considerado bueno antes de la intervención con las herramientas de neurocoaching educativo. Estos participantes destacaron su habilidad para comunicarse efectivamente con otros. Sin embargo, es importante destacar que dos participantes informaron sentirse incómodos y ansiosos al interactuar con personas desconocidas y tenían dificultades para defender sus propios intereses. Estos resultados proponen que la intervención con herramientas de neurocoaching educativo podría ser beneficiosa para mejorar la competencia social de los participantes en general.



No.	Pregunta	Respuestas	Interpretación
2.	¿Han notado algún cambio en sus habilidades sociales después de utilizar herramientas de neurocoaching educativo? Si es así, ¿Cuáles han sido los cambios más significativos?	Los partícipes manifestaron que las herramientas fueron de utilidad para sentirse más seguros al momento de interactuar con otras personas, sintiéndose más cómodos en situaciones en las que era necesario negociar, defender sus intereses y poner límites a otras personas de forma asertiva sin entrar en confrontación o siendo capaces de evitar problemas con otros y no tomar de manera personal las situaciones.	Los participantes percibieron que las herramientas de neurocoaching educativo fueron de gran utilidad para mejorar su seguridad y comodidad al interactuar con otras personas. Estos resultados respaldan la efectividad de las herramientas de neurocoaching educativo en el fortalecimiento de las habilidades sociales de los participantes, permitiéndoles desenvolverse de manera más satisfactoria en diversos contextos sociales. Estos hallazgos pueden tener implicaciones importantes en el ámbito educativo y personal, ya que apuntan a la promoción de una mejor adaptación social, la resolución de conflictos de manera constructiva y la mejora de la autoconfianza en las interacciones sociales.

No.	Pregunta	Respuestas	Interpretación
3.	¿Qué herramientas específicas de neurocoaching educativo les resultaron más útiles para el desarrollo de su competencia social? ¿Por qué?	Cinco de los estudiantes mencionan que las herramientas de visualización y cambio de enfoque fueron fáciles de aplicar en cualquier momento y brindaron resultados positivos. Los otros tres indicaron herramientas como los refuerzos positivos, modelaje, preguntas poderosas, diarios de aprendizaje, mapas mentales y respiración, les ayudaron a reducir momentos de estrés, tener otro enfoque de la situación y sentirse con mayor capacidad para enfrentar los obstáculos sociales.	La respuesta indica que, entre un grupo de estudiantes, cinco de ellos destacaron que las herramientas de visualización y cambio de enfoque fueron simples de usar en cualquier momento y tuvieron efectos positivos que les permitieron alterar su perspectiva y obtener resultados beneficiosos en diversas situaciones. Por otro lado, otros tres estudiantes mencionaron diferentes herramientas que también resultaron útiles para ellos, que incluyen refuerzos positivos, modelaje, preguntas poderosas, diarios de aprendizaje, mapas mentales y técnicas de respiración que ayudaron a reducir momentos de estrés, cambiar su enfoque en las situaciones y sentirse más capaces de enfrentar desafíos sociales.

No.	Pregunta	Respuestas	Interpretación
4.	¿Consideran que se generaron cambios en sus habilidades sociales básicas y avanzadas? Si es así, ¿podrían describirlos?	Tres de los estudiantes manifiestan que percibieron cambios en las habilidades sociales básicas relacionadas con mejorar su capacidad de escucha activa. Mientras que los cinco participantes restantes mencionaron que consideran no haber tenido modificaciones significativas en las habilidades sociales básicas y avanzadas.	Los estudiantes reportaron haber experimentado mejoras en sus habilidades sociales básicas, especialmente su capacidad de escucha activa, siendo capaces de prestar más atención y comprender mejor lo que los otros están comunicando. Por otro lado, los cinco estudiantes restantes expresaron que no sintieron cambios significativos en el desarrollo de sus habilidades sociales, tanto en las básicas como en las más avanzadas. Esto indica que, según su percepción, sus competencias para relacionarse con los demás no se vieron afectadas de manera notoria después de la intervención con las herramientas de neurocoaching.

No.	Pregunta	Respuestas	Interpretación
5.	¿Consideran que las herramientas para el manejo emocional le ayudaron a identificar y gestionar sus emociones? ¿De qué forma?	Los ocho participantes describen que las herramientas para manejo emocional les permitieron identificar las propias emociones de forma corporal y a ser más conscientes de la forma en que se manifiestan las emociones en cada uno de ellos para luego poder gestionarlas adecuadamente en lugar de pretender manejar la emoción a nivel cognitivo.	Los resultados indican que los ocho participantes experimentaron beneficios significativos al utilizar las herramientas para el manejo emocional que les ayudaron a reconocer y comprender sus propias emociones a través de señales corporales, lo que significa que se volvieron más conscientes de cómo sus emociones se reflejan en su cuerpo. Este tipo de conciencia emocional les permitió identificar con mayor precisión qué emociones estaban experimentando en diferentes situaciones. Esto sugiere que aplicaron enfoques más prácticos y sensibles para contender con sus emociones en lugar de suprimirlas o analizarlas de manera abstracta.

No.	Pregunta	Respuestas	Interpretación
6.	¿Cómo consideran el impacto de las herramientas de neurocoaching educativo en su asertividad para comunicar situaciones que le disgustan y establecer límites a otros?	Seis de los participantes consideran que se sienten más seguros al momento de expresar situaciones que les incomodan y expresarlas de forma asertiva a diferencia de situaciones anteriores en las cuales preferían permanecer en silencio o ceder. Los otros dos participantes indicaron que aún les genera cierto grado de ansiedad y no sentirse del todo seguros para establecer límites.	La intervención tuvo un impacto positivo en la mayoría de los participantes. Seis de ellos expresaron que ahora se sienten más seguros al enfrentar situaciones incómodas y expresar sus preocupaciones de manera asertiva. Esto es un cambio notable en comparación con situaciones previas en las que preferían quedarse en silencio o ceder ante estas circunstancias. Las herramientas y técnicas proporcionadas les brindaron la confianza y las habilidades necesarias para comunicar sus incomodidades de manera adecuada y defender sus límites sin ser agresivos ni pasivos. Por otro lado, los otros dos participantes admitieron que todavía enfrentan cierta ansiedad y no se sienten completamente seguros al establecer límites de manera asertiva. Aunque es importante notar que este tipo de cambio puede llevar más tiempo y puede depender de factores personales y contextuales.

No.	Pregunta	Respuestas	Interpretación
7.	¿Cómo ha sido el impacto de las herramientas de neurocoaching educativo en sus habilidades para la gestión de preocupaciones?, descríbalas.	<p>Cinco de los participantes en la investigación indicaron que han tenido la capacidad de manejar de mejor forma las situaciones que les generan estados emocionales poco agradables y que se han sentido más confiados al relacionarse con otros sin tener que dejar de lado sus propios intereses y deseos. Tres de los participantes indicaron sentirse cómodos con las habilidades de gestión de preocupaciones previas.</p>	<p>Reportaron los participantes que han experimentado una mejora en su capacidad para manejar situaciones que provocan estados emocionales negativos. Esto denota que han adquirido herramientas y habilidades que les permiten enfrentar con mayor eficacia situaciones difíciles sin que las emociones negativas los dominen. Además, estos cinco participantes expresaron que se sienten más seguros en sus interacciones sociales y han logrado mantener sus propios intereses y deseos sin tener que sacrificarlos en el proceso. Por otro lado, tres participantes mencionaron que ya se sentían cómodos con las habilidades de gestión de preocupaciones que tenían antes de la intervención. Esto demuestra que la intervención tuvo un impacto positivo y diferenciado en función de las habilidades y necesidades individuales.</p>

No.	Pregunta	Respuestas	Interpretación
8.	¿En qué forma consideran que las herramientas fueron útiles para establecer prioridades y planificar? ¿Por qué?	Los involucrados en el estudio refieren experimentar mayor claridad para establecer objetivos y determinar prioridades para realizar sus actividades. Además, indican ser más hábiles para mantener la concentración por determinados períodos y sentirse más cómodos para tomar la iniciativa en las actividades que involucran a otras personas conocidas por ellos.	Los resultados señalan que los participantes han experimentado mejoras notables en varios aspectos. Reportaron tener una mayor claridad en la capacidad de establecer objetivos y decidir qué tareas son más prioritarias en sus actividades diarias. Esto sugiere que las herramientas y técnicas proporcionadas les han ayudado a enfocarse y a tener una visión más clara de lo que quieren lograr, lo que podría aumentar su eficiencia y productividad. Además, expresaron que se han vuelto más competentes en mantener su concentración durante períodos de tiempo específicos. Otro aspecto relevante es que los involucrados se sienten más cómodos al tomar la iniciativa en situaciones que involucran a personas conocidas para ellos. Estas mejoras podrían tener un impacto significativo en la eficacia general de los participantes en sus actividades y relaciones diarias.

No.	Pregunta	Respuestas	Interpretación
9.	¿Creen que estas herramientas de neurocoaching educativo podrían ser útiles para otros estudiantes universitarios que deseen mejorar su competencia social? ¿Por qué?	Los partícipes mencionaron que las habilidades sociales deberían de reforzarse al iniciar sus estudios universitarios y no hasta enfrentarse a los procesos de práctica, ya que parte de su desempeño profesional implica relacionarse con otras personas, gestionar emociones y ser capaces de negociar situaciones complejas, por lo que refieren que el programa puede ser útil a otros estudiantes en otros niveles de la carrera.	Los participantes expresaron una perspectiva positiva sobre la importancia de fortalecer las habilidades sociales desde el inicio de sus estudios universitarios. Argumentan que parte de su éxito en el futuro se basa en su capacidad para relacionarse efectivamente con otras personas, gestionar sus emociones y manejar situaciones complejas que involucran interacciones sociales y negociaciones. Esto indica que los participantes reconocen la relevancia de las habilidades sociales en su futura carrera profesional y su perspectiva está fundamentada en la idea de que la competencia social es una habilidad valiosa y necesaria. Además, los participantes opinan que el programa de habilidades sociales que experimentaron podría ser beneficioso para otros estudiantes en diferentes niveles de la carrera universitaria. Esto implica que creen que estas habilidades son universales y aplicables en múltiples etapas educativas y contextos profesionales.



No.	Pregunta	Respuestas	Interpretación
10.	<p>¿Recomendarían estas herramientas de neurocoaching educativo a otros estudiantes universitarios para mejorar su competencia social?</p> <p>¿Por qué?</p>	<p>Los estudiantes mencionaron que las herramientas de neurocoaching fueron útiles para su desarrollo profesional y para sentirse más seguros al momento de buscar un centro de práctica, por lo que estas herramientas pueden ser útiles para otros estudiantes y refieren interés en experimentar otras herramientas que puedan ayudarles a mejorar sus resultados educativos, personales y como profesionales.</p>	<p>Los estudiantes consideraron que las herramientas de neurocoaching fueron beneficiosas tanto para su desarrollo profesional como para aumentar su confianza. El hecho de que los estudiantes expresaran que estas herramientas podrían ser útiles para otros compañeros indica que creen que el uso de estas técnicas no es solo beneficioso para ellos, sino que también podrían ser valiosas para sus pares que buscan mejorar su desarrollo personal y profesional. Además, el interés en experimentar otras herramientas sugiere que los estudiantes están abiertos a continuar explorando y adoptando enfoques adicionales que puedan tener un impacto positivo en su educación, desarrollo personal y éxito profesional, lo que muestra una actitud receptiva hacia el crecimiento y el aprendizaje continuo.</p>

**Nota:** grupo focal aplicado a 13 estudiantes de la Facultad de Humanidades, 2023

## 4.2 Discusión de resultados

Esta sección presenta los principales hallazgos obtenidos y se analiza la relación que estos tienen con los objetivos establecidos y la hipótesis de la investigación. Además, se muestra la implicación de los datos obtenidos en el ámbito educativo y se realiza una comparación con estudios previos para resaltar las contribuciones de esta a la construcción de conocimiento existente sobre la aplicación de las herramientas de neurocoaching para el desarrollo de la competencia social.

Las habilidades sociales son esenciales en la vida de cualquier persona ya que le permiten establecer relaciones saludables con otros, lo cual influye en el éxito académico y profesional, así como en mantener una buena salud mental y emocional; además de ser capaces para adaptarse a la diversidad social y transformar los conflictos de manera constructiva.

Por lo tanto, se evaluó la influencia de las herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana. Las herramientas de neurocoaching lograron que el alumno, según lo mencionado por Braidot, (2020), sea capaz de analizar sus situaciones para que las resuelva por sí mismo, logre alcanzar sus metas y pueda comunicarse mejor consigo mismo y con otros a fin de obtener una mejor calidad de vida.

La evaluación evidenció que las personas hábiles o socialmente competentes poseen la capacidad de relacionarse con otros de una forma eficaz y transmiten una sensación agradable después de cada interacción. Kelly (2004) define las “habilidades sociales como aquellas conductas aprendidas que ponen en juego las personas en situaciones interpersonales para obtener o mantener reforzamiento del ambiente.” (p. 19). Como se demostró a lo largo del trabajo de campo, los estudiantes fueron capaces de aprender o modificar sus conductas, con el apoyo de las herramientas de neurocoaching mejorando su competencia social, con el fin de alcanzar objetivos específicos de la interacción con otros.

Un individuo competente socialmente es capaz de, como manifiesta Carnegie (2021) “sólo hay un medio para conseguir que alguien haga algo. ¿Se ha detenido usted alguna vez a meditar en esto? Sí, un solo medio. Y es el de hacer que el prójimo quiera hacerlo.” (p. 19).

De igual forma, para la obtención de los resultados, se determinaron dos herramientas de neurocoaching educativo para cada uno de los seis grupos que conforman la escala de evaluación de habilidades sociales (EEHS) de Goldstein en el desarrollo de la competencia social en estudiantes universitarios de tercer año de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano; las cuales permitieran alcanzar el éxito en la creación de un cambio duradero al ser reforzado inmediatamente y con la capacidad de condicionar el sistema nervioso, según lo expuesto por Robbins (2021).

El resultado alcanzado al comparar el indicador de la competencia social antes y después de la aplicación de las herramientas de neurocoaching educativo en estudiantes universitarios de tercer año de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, demostró un incremento en el indicador de la competencia social en la escala de evaluación de habilidades sociales (EEHS) de Goldstein. Este resultado deja manifiesto la utilidad que poseen las herramientas de neurocoaching y acorde a Herreros (2020) el pasado no condiciona el presente y futuro del individuo mediante la flexibilidad, adaptación, coherencia, armonía e integración y la capacidad de poder elegir las respuestas ante los estímulos.

Asimismo, se discriminaron las herramientas de neurocoaching educativo aplicables para el desarrollo de la competencia social en estudiantes universitarios de tercer año de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano; siendo más eficaces aquellas relacionadas con la visualización, el cambio de enfoque, los refuerzos positivos, modelaje, preguntas poderosas, diarios de aprendizaje, mapas mentales y respiración. Dichas herramientas, muestran concordancia con lo expuesto por Braidot (2020) en el proceso de neuroaprendizaje se busca potenciar los procesos de enseñanza – aprendizaje para el desarrollo del potencial mediante procesos de neuroplasticidad dirigida, cuyo objetivo es modelar el cerebro de forma intencionada para la generación de nuevas conexiones sinápticas mediante el aprendizaje y la experiencia.

Por último, la descripción de los resultados de la aplicación de las herramientas de neurocoaching educativo en las habilidades sociales de los estudiantes universitarios de tercer año de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, dejan en evidencia la importancia que tiene la enseñanza de las herramientas para los participantes.

Como indica Hunter (2021) en todas las situaciones de la vida se tendrá que utilizar las habilidades sociales y estas son determinantes para el éxito, ya sea que se busque desempeñarse en un trabajo para una empresa, como para ampliar la red de contactos que impliquen tener acceso a nuevas y mejores oportunidades o bien para mejorar la calidad de vida generando conexiones significativas con otros.

Por otra parte, la competencia social, referida por García (2016) como el conocimiento que una persona necesita para desenvolverse con éxito en las distintas interacciones sociales, distinguiendo entre competencia socioafectiva, sociocognitiva y social, no se vio influida por la edad cronológica el individuo o su ocupación actual. Los resultados del estudio no evidenciaron que a mayor edad cronológica se obtuvieran mejores resultados en el indicador de la competencia social en la escala de evaluación de habilidades sociales (EEHS) de Goldstein y tampoco se evidenció correlación en la obtención de mejores resultados al tener o no una ocupación.

Los resultados cuantitativos y cualitativos de la investigación convergen de manera consistente para demostrar que se han alcanzado los objetivos establecidos en el estudio. Los datos revelan mejoras significativas medibles y perceptibles en las habilidades sociales de los estudiantes después de haber participado en el programa de neurocoaching. Estas mejoras se reflejaron en las respuestas proporcionadas en el grupo focal y las evaluaciones pre y post intervención, lo que confirma la eficacia del programa de neurocoaching en su desarrollo integral.

Por los resultados obtenidos en la presente investigación se acepta la hipótesis alternativa: la aplicación de herramientas de neurocoaching educativo influye en el desarrollo de la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana.

## Conclusiones

A continuación, se describen las conclusiones obtenidas a través de la presente investigación, que tuvo como objetivo responder a la pregunta de investigación: ¿Cómo influyen las herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana?

Por tanto, se pudo establecer que las herramientas de neurocoaching educativo son de valiosa utilidad para el desarrollo de la competencia social en los de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana, ya que brindaron conocimientos relevantes provenientes de la neurociencia y las prácticas del coaching para que el docente sea capaz de adquirir y potenciar habilidades mejorando su capacidad de interactuar y generar relaciones con otras personas, promover un desarrollo integral y adquirir competencias fundamentales para su futuro desempeño profesional.

La evaluación de la influencia de las herramientas de neurocoaching educativo en el desarrollo de la competencia social en los de alumnos del tercer año, ha demostrado resultados positivos ya que, mediante la implementación de estas herramientas, se pudo observar un notable impacto en el desarrollo de habilidades sociales clave, permitiendo a los estudiantes adquirir una mayor comprensión de los procesos cognitivos y emocionales implicados en las interacciones sociales, fortaleciendo su capacidad para enfrentar desafíos sociales y generar conexiones más auténticas y significativas.

A través del análisis y la revisión de literatura especializada en neurocoaching y competencia social, se identificaron varias herramientas efectivas para mejorar la competencia social de los estudiantes y habilidades que son esenciales en el ámbito de la psicología organizacional y gestión del talento humano para la construcción de relaciones sociales saludables y fomentar la identificación y modificación de patrones de conducta, aumentar a confianza en sí mismos y promover una actitud proactiva.

Adicionalmente, la presente investigación ha permitido comparar los resultados antes y después de la aplicación de las herramientas de neurocoaching educativo. Antes de la aplicación de las herramientas se evidenció que los estudiantes presentaban ciertas dificultades en áreas relacionadas con la competencia social, como escucha activa, comunicación efectiva y resolución de conflictos que pueden afectar su desarrollo profesional. Sin embargo, posteriormente a la implementación de las herramientas, se observó mejoras significativas en la capacidad de regulación emocional, expresar sus intereses y la capacidad para organizarse para hacer frente a situaciones estresantes, que benefician su desempeño académico y su futura carrera profesional.

Por otra parte, el estudio se centró en la identificación y selección de herramientas específicas dentro del marco del neurocoaching educativo, que demostraron una destacada eficacia en el fomento de la competencia social entre los estudiantes. Se prestó particular atención a las herramientas que permitieron el desarrollo de habilidades cruciales para una interacción social efectiva, como la capacidad de comunicar ideas y emociones de manera impactante, la construcción de la autoconfianza personal, la habilidad de persuasión, la gestión de situaciones de presión en entornos grupales, la toma de decisiones informadas y la competencia emocional a través de técnicas de visualización y modelado. Estas herramientas se consideraron esenciales para reforzar las aptitudes sociales de los estudiantes, lo que a su vez facilitaría su integración y éxito en el entorno profesional.

La investigación describió los resultados obtenidos de la aplicación de las herramientas de neurocoaching mediante el análisis de los datos recopilados, observando mejoras relevantes en los grupos de la escala de habilidades sociales de Goldstein relacionadas con los sentimientos, las alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés y las de planificación. La capacidad de los estudiantes mejoró en la comprensión de las emociones y perspectivas de otros, el fortalecimiento de la autoestima y la capacidad para responder de manera sensible a las necesidades de las personas con las que interactúan, así como la adquisición de estrategias para la resolución de conflictos de manera constructiva al manejar las diferencias de opinión de manera respetuosa.

La aplicación de estas herramientas permitió a los estudiantes experimentar un enfoque práctico y aplicado, lo que favorece a la transferencia de conocimientos a situaciones reales. Además, la evaluación de la influencia de las herramientas de neurocoaching educativo ha revelado beneficios adicionales, como el fomento del autoconocimiento y la autorreflexión, lo que permite a los docentes identificar y superar sus propias limitaciones y desafíos en el ámbito social.

Los resultados obtenidos respaldan y aceptan la hipótesis de investigación de que la aplicación de herramientas de neurocoaching educativo influye en el desarrollo de la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana. Estos hallazgos destacan la importancia y el valor del neurocoaching educativo como una metodología efectiva para fortalecer las habilidades sociales con el fin de preparar de manera integral a los docentes para su futura carrera profesional.

En síntesis, los resultados de la evaluación de la influencia de las herramientas de neurocoaching educativo en los de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana, ha confirmado su efectividad en el fortalecimiento de habilidades sociales esenciales al mejorar su capacidad para interactuar de manera efectiva en entornos profesionales.

## **Capítulo 5**

### **Propuesta de intervención**

#### **5.1 Nombre de la propuesta de intervención**

Conexión 360: conectando mentes, construyendo competencias sociales y relaciones exitosas con neurocoaching en estudiantes

La propuesta de intervención se basa en la integración de la neurociencia y el coaching para potenciar y mejorar las habilidades sociales en los estudiantes universitarios de diversas edades y contextos. Reconociendo la importancia de las competencias sociales en el mundo actual, esta iniciativa pretende brindar un enfoque innovador basado en la evidencia para el desarrollo personal y profesional. Lo cual se logrará con la ayuda de los docentes que acompañan a los estudiantes a lo largo de su carrera, por lo tanto, es requerido capacitarlos para que desarrollen la habilidad de brindar a los dicentes herramientas adecuadas.

La presente proposición busca brindar una formación especializada dirigida a los docentes que imparten cursos en la Facultad de Humanidades del Campus Central de Universidad Panamericana, en las carreras de Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano, Psicología Clínica y Consejería Social, así como Psicología General. Esta iniciativa busca fortalecer las competencias pedagógicas y profesionales de los docentes, quienes serán los beneficiarios directos, mientras también se fomenta el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes a través del acompañamiento de sus docentes.

Este es un enfoque integral y novedoso que resalta la idea multidimensional para comprender y aplicar principios basados en la neurociencia para mejorar el aprendizaje y establecer conexiones significativas con otros para lograr un impacto positivo en diversos aspectos de la vida personal y profesional. Es una propuesta que integra conocimientos científicos y enfoques prácticos para que los docentes puedan desarrollar en los estudiantes habilidades cruciales para el éxito.



## **5.2 Descripción de la propuesta**

La propuesta tiene por objetivo diseñar un sistema de capacitación de neurocoaching dirigida a docentes para lograr la actualización de los conocimientos y habilidades profesionales, mediante el uso de metodologías experienciales, en el cual se integren herramientas que faciliten la comprensión y aplicación de las técnicas de neurocoaching, para posteriormente utilizarlas en el entorno educativo.

La meta fundamental es ofrecer a los docentes, tanto recursos teóricos como prácticos que permitan explorar y comprender la aplicación del neurocoaching en el ámbito educativo. Esto se logrará mediante el desarrollo de un sistema de capacitación que proporcione las herramientas necesarias y motivación requerida para integrar las técnicas en los procesos formativos que le sean asignados.

Con esta capacitación se busca enriquecer la experiencia educativa de los estudiantes ya que los docentes pueden incorporar herramientas de neurocoaching para el desarrollo de habilidades sociales y crear un ambiente de aprendizaje para construir relaciones interpersonales significativas. La esencia de la propuesta resume en tres pilares fundamentales: conexión de la mente reconociendo la influencia de la neurociencia en el comportamiento y aprendizaje, la construcción de competencias sociales con el desarrollo de habilidades para el éxito personal y profesional y las relaciones exitosas las cuales son fundamentales.

El programa estará conformado por ocho módulos, cada uno con una duración de cuatro horas, a fin de brindarles el fundamento teórico sólido y prácticas efectivas de las herramientas destinadas al desarrollo de las habilidades sociales. La propuesta se implementará a través de talleres interactivos de sesiones de coaching grupal y actividades prácticas que fomenten la aplicación real de las habilidades adquiridas.

De esta forma, los docentes podrán convertirse en agentes multiplicadores de este conocimiento, aplicándolo en la formación de sus educandos. Los docentes capacitados en las técnicas de neurocoaching serán capaces de guiar a los estudiantes en su desarrollo personal y social.

Características de la propuesta:

- Programación flexible: los módulos de formación se organizarán en formatos flexibles, talleres presenciales y en línea, seminarios y actividades prácticas. Esto garantizará que los docentes puedan participar en diversos contextos.
- Integración de tecnología: se incorporarán herramientas tecnológicas avanzadas en la formación para demostrar su aplicación en la enseñanza y enriquecer la experiencia del aprendizaje. Los docentes podrán explorar diversas plataformas y recursos digitales que pueden aprovechar para enriquecer sus métodos de enseñanza.
- Aprendizaje colaborativo: se promoverán espacios de colaboración y discusión entre docentes, donde puedan compartir experiencias, estrategias y éxitos en la implementación de nuevas metodologías pedagógicas.
- Evaluación continua: se llevarán a cabo evaluaciones periódicas para medir el impacto de las nuevas estrategias pedagógicas implementadas por los docentes en sus aulas. Esto permitirá realizar ajustes y mejoras en tiempo real.

#### Beneficios Ampliados:

- Docentes competentes: al personalizar la formación, adquirirán habilidades específicas que podrán aplicar directamente en sus clases, mejorando la calidad de la educación.
- Mejora del aprendizaje estudiantil: el acompañamiento enfocado permitirá a los docentes ayudar a los estudiantes a desarrollar habilidades sociales esenciales, enriqueciendo así su experiencia educativa.
- Innovación: la integración de tecnología y metodologías modernas impulsará la innovación educativa para fomentar un ambiente académico dinámico.
- Posicionamiento institucional: la mejora de la calidad de la educación puede contribuir al prestigio y reconocimiento de la Universidad Panamericana en el campo de la Psicología.

Esta propuesta de formación busca elevar la calidad educativa, empoderando a los docentes y brindando acompañamiento a los estudiantes. A través de una combinación de enfoques innovadores para el desarrollo de habilidades socioemocionales, se busca contribuir significativamente al crecimiento integral de la comunidad educativa.

## 5.3 Objetivos

A continuación, se describen los logros que se pretenden alcanzar mediante la implementación de esta propuesta, los cuales proporcionarán dirección y enfoque para guiar las acciones y actividades de la capacitación.

### 5.3.1 *Objetivo general*

Diseñar un programa de capacitación en neurocoaching educativo, enfocado a docentes para potenciar la competencia social de estudiantes universitarios.

### 5.3.2 *Objetivos específicos*

- Elaborar un plan de contenidos educativos interactivos que abarquen los conceptos fundamentales de neurocoaching y su aplicación en el ámbito educativo, brindando a los docentes una comprensión sólida de las herramientas que contribuyan al desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes universitarios.
- Identificar metodologías efectivas que permitan a los docentes la adquisición de habilidades concretas para aplicar las técnicas de neurocoaching en el entorno educativo que potencien la competencia social en los docentes.
- Elaborar un sistema de evaluación integral que permita medir de manera precisa y objetiva el impacto y la efectividad del programa y realizar mejoras conforme a los resultados.

La ejecución exitosa de cada uno de los objetivos del programa de capacitación dirigido a docentes con metodologías de neurocoaching en el entorno educativo, garantizará el impacto positivo en el desarrollo de la competencia social de los estudiantes universitarios.

## 5.4 Resultados esperados

Seguidamente, se describen los cambios que se anticipan como consecuencia directa de la implementación exitosa de la propuesta. Estos resultados reflejan las metas que se espera alcanzar que derivan de los objetivos establecidos y son esenciales para evaluar su efectividad.

- Contar con el diseño de un programa de capacitación para los docentes, que le permitan conocer la aplicación del neurocoaching educativo para desarrollar las habilidades sociales.
- Material accesible y atractivo que permita a los docentes comprender de manera práctica la aplicación de la metodología de neurocoaching y sus herramientas.
- Contar con un conjunto de estrategias prácticas para capacitar a los docentes en la adquisición y aplicación de habilidades concretas para la aplicación de herramientas de neurocoaching en el contexto educativo.
- Los docentes capacitados serán capaces de diseñar y aplicar estrategias que fomenten mayor participación y colaboración entre los estudiantes.
- Los docentes lograrán que los estudiantes puedan aplicar las habilidades sociales adquiridas en situaciones de vida y futuras experiencias que favorezcan su desarrollo.
- Aplicación en el aula de técnicas y herramientas de neurocoaching centradas en el aprendizaje colaborativo.
- Mejorar la competencia social y facilitar el desarrollo de habilidades de los estudiantes.
- Incorporación de estrategias de aprendizaje innovadoras e interactivas que motiven al estudiante a mejorar su rendimiento académico.
- Recopilación y análisis de datos que proporcionen información sobre el progreso de los docentes y el impacto en los estudiantes en relación con las habilidades sociales desarrolladas mediante las técnicas de neurocoaching.
- Los docentes actuarán como agentes multiplicadores, compartiendo sus conocimientos y estrategias para contribuir con la mejora continua en toda la institución educativa.
- Mayor sentido de pertenencia de los estudiantes a la comunidad académica y mayor conexión, gracias a las estrategias de neurocoaching implementadas por los docentes.

## 5.5 Actividades

Las herramientas de neurocoaching aplicadas al desarrollo de habilidades sociales se basan en la comprensión del funcionamiento de la mente en relación con las interacciones sociales. Esta propuesta busca dar a los docentes el conocimiento necesario, tanto teórico como práctico, para la comprensión y aplicación de las herramientas en el aula.

Se describen los contenidos y las actividades que se busca desarrollar en el programa de capacitación Conexión 360: conectando mentes, construyendo competencias sociales y relaciones exitosas con neurocoaching en estudiantes; para cumplir con los objetivos planteados con anterioridad:

Módulo I: introducción al neurocoaching y habilidades sociales.

Proporcionar a los participantes los conceptos básicos del neurocoaching, brindar fundamentos de las habilidades sociales y su importancia.

- Fundamentos de neurocoaching y su aplicación en el ámbito educativo.
- Desarrollo de habilidades de neurocoaching
- Habilidades sociales y su desarrollo en contextos profesionales y personales.
- Importancia de las habilidades sociales y su impacto en la calidad de las relaciones personales y profesionales.

Módulo II: habilidades sociales básicas.

Proporcionar a las participantes herramientas de neurocoaching para el desarrollo de habilidades sociales básicas que promuevan la comunicación efectiva en las relaciones interpersonales.

- Neurociencias de la escucha activa y la empatía.
- Técnicas para mejorar la capacidad de escucha y comprender a los demás.
- Estrategias para mantener una conversación fluida y significativa.
- Uso de preguntas para profundizar conversaciones.
- Técnicas para expresar gratitud, hacer cumplidos genuinos y fortalecer relaciones

Módulo III: habilidades sociales avanzadas.

Facilitar herramientas de neurocoaching para el dominio de habilidades sociales que permitan la comunicación persuasiva de los participantes.

- Exploración del neurocoaching aplicado para potenciar el desarrollo de habilidades sociales avanzadas.
- Estrategias para superar la resistencia al pedir ayuda, disculpa y reconocimiento de errores con empatía.
- Participar activamente en discusiones de manera significativa, comprensión de perspectivas diferentes y gestionar conflictos de manera constructiva.
- Mejorar la atención y comprensión para seguir y comunicar instrucciones con hacia los otros interlocutores.
- Aplicar herramientas de neurocoaching en contextos sociales para mejorar la adaptabilidad social y la comunicación.

Módulo IV: habilidades relacionadas con los sentimientos.

Brindar herramientas para el desarrollo de habilidades que promuevan una comprensión profunda de las emociones propias y de los demás para la gestión efectiva de situaciones emocionales.

- Técnicas de reconocimiento e identificación de las emociones propias y ajenas para aumentar la autoconciencia emocional.
- Estrategias para comunicar emociones de manera efectiva y el uso de la comunicación no verbal para la expresión de sentimientos.
- Técnicas para desarrollar la empatía emocional y responder adecuadamente a las emociones.
- Neurociencia del enfado, su impacto en las relaciones y estrategias para enfrentar el propio enfado y el de otras personas.
- Reconocimiento y manejo de los miedos y la ansiedad, estrategias para su enfrentamiento y reducción.
- Importancia del autocuidado emocional y la recompensa personal para fomentar el bienestar emocional.

Módulo V: habilidades alternativas a la agresión.

Capacitar a los participantes en la aplicación práctica de las herramientas de neurocoaching, con el fin de cultivar habilidades alternativas a la agresión, promoviendo relaciones interpersonales saludables y soluciones constructivas.

- Desarrollo de habilidades para compartir recursos, cooperar con los demás y ofrecer ayuda de forma proactiva.
- Desarrollo de habilidades de autocontrol y parad defender los propios intereses de manera asertiva y expresar necesidades de manera respetuosa.
- Estrategias de neurocoaching para responder de manera efectiva a las bromas sin recurrir a la agresión.
- Técnicas de negociación y resolución de conflictos basadas en la empatía y solventar de manera constructiva.
- Estrategias para evitar problemas potenciales al anticipar y prevenir conflictos promoviendo relaciones positivas.

Módulo VI – habilidades para hacer frente al estrés.

Proporcionar herramientas y estrategias concretas destinadas al desarrollar habilidades efectivas en la gestión del estrés y resolución de situaciones desafiantes para promover respuestas adaptativas y positivas ante las demandas y desafíos que la vida pueda presentar.

- Reconocimiento del estrés y técnicas de neurocoaching para manejarlo de manera saludable.
- Uso de técnicas para expresar y responder quejas de manera asertiva, constructiva y empática.
- Desarrollo de habilidades para la adquisición de destrezas clave para preservar una actitud respetuosa en circunstancias desafiantes y evitar la frustración en situaciones adversas.
- Estrategias para superar obstáculos, mantener la confianza y construir resiliencia para aplicarla en la gestión del fracaso.
- Responder a la persuasión, mensajes contradictorios, críticas y tomar decisiones fundamentales.

Módulo VII: habilidades de planificación.

Dotar a los participantes con herramientas de neurocoaching para el desarrollo de habilidades de planificación efectivas, promoviendo la toma de decisiones y ejecución de tareas clave.

- Fundamentos de neurocoaching aplicados a la planificación personal y profesional e importancia en la consecución de objetivos.
- Técnicas para tomar la iniciativa y enfrentar desafíos discerniendo sobre las causas de un problema para abordarlo de manera efectiva.
- Desarrollo de habilidades para establecer objetivos claros y alcanzables acorde a las propias habilidades.
- Estrategias para obtener información relevante para la toma de decisiones eficientes y efectivas.
- Desarrollo de habilidades para priorizar según la importancia, urgencia, concentrarse en tareas clave y evitar distracciones

Módulo VIII: relaciones saludables y bienestar emocional.

Facilitar a los participantes herramientas y conocimiento necesario para fomentar las habilidades sociales y el bienestar emocional.

- Fomento de relaciones interpersonales saludables y significativas.
- Promoción del autocuidado y el bienestar emocional en situaciones desafiantes.
- Técnicas para cultivar la confianza y el apoyo mutuo en las relaciones.
- Integración de las técnicas de neurocoaching en situaciones de la vida real.
- Planificación para mantener y perfeccionar las habilidades a largo plazo.
- Retroalimentación y ajustes basados en la experiencia.
- Evaluación final y reflexión sobre el progreso personal.

El contenido de la propuesta de capacitación Conexión 360: conectando mentes, construyendo competencias sociales y relaciones exitosas con neurocoaching en estudiantes, se establece como un conjunto estratégico y enriquecedor que tiene como fin primordial de dotar a los docentes con las herramientas y el conocimiento esenciales para guiar a los estudiantes en la consolidación de su competencia social de manera efectiva.



### Metodología:

Se basa en enfoques participativos y prácticos que involucran a los docentes de manera activa en el propio proceso de aprendizaje y desarrollo. La metodología está diseñada para optimizar la adquisición de habilidades, autodescubrimiento y aplicación efectiva de las técnicas de neurocoaching en situaciones de vida.

- Sesiones presenciales y online interactivas.
- Discusiones grupales y ejercicios prácticos.
- Juegos de rol y simulaciones para aplicar las técnicas aprendidas.
- Prácticas de mindfulness y ejercicios de autorreflexión.

### Evaluación:

La evaluación del programa será integral y constante, diseñada para medir el progreso de los estudiantes en el desarrollo de habilidades sociales, el entendimiento del neurocoaching y su capacidad para aplicar estos conceptos en situaciones de la vida real.

- Ejercicios: juegos de rol realizados durante las sesiones para medir la aplicación efectiva de las habilidades de neurocoaching y competencias sociales.
- Proyectos: prácticos individuales y en grupo permitirán a los estudiantes aplicar las habilidades aprendidas en situaciones del mundo real.
- Sesiones de coaching: evaluadas a través de la definición de objetivos, progresión en el logro de metas y eficacia en la mejora del bienestar y las habilidades sociales.
- Reflexiones: en las que los estudiantes expresen su comprensión de los conceptos de neurocoaching, su aplicación en la vida real y los resultados obtenidos.
- Pruebas y evaluaciones: escritas o pruebas en ciertos momentos para medir la comprensión teórica de los conceptos de neurocoaching y su integración.
- Retroalimentación: por los compañeros e instructores se utilizará para evaluar el progreso individual y ofrecer oportunidades de mejora continua.
- Evaluación: se realizará una evaluación global que puede incluir un proyecto final que demuestre la comprensión integral de los conceptos y habilidades adquiridas.
- Autoevaluación: para medir el propio crecimiento, identificar áreas de mejora y establecer objetivos personales.

### 5.5.1 Cronograma de actividades

Este cronograma ha sido cuidadosamente elaborado para determinar las actividades y comprender cómo ejecutar la propuesta. A través de una combinación de ponencias, ejercicios prácticos y actividades interactivas, se brindará una serie de herramientas prácticas y conocimientos valiosos a los participantes.

**Tabla 6**  
*Cronograma*

Descripción de la propuesta	Resultados esperados	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Observaciones
Planificación y preparación de material	Diseñar y producir el material necesario para ejecutar la propuesta de capacitación.	Selección de documentos, lecturas y ejercicios acorde a cada módulo. Producción del manual de instructor y del participante. Definición de plataformas. Diseño de evaluaciones.					Coordinación con autoridades. Disposición de recursos para el programa.
Kick off	Motivar y concientizar a los participantes en el programa	Evento inicial con campañas de expectativa y sesión inicial en la que se informará la importancia de involucrarse activamente					Disposición de espacio físico para el inicio del programa.
Módulo I	Crear las bases del neurocoaching y habilidades sociales.	Presentación interactiva. Socialización. Sistemas representacionales. Accesos oculares. Cambio de percepciones. Juego de roles.					Material base y lecturas de profundización de conceptos.

Descripción de la propuesta	Resultados esperados	Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Observaciones
Módulo II	Perfeccionar las habilidades sociales básicas.	Preguntas poderosas. Escucha activa. Juego de roles.					Guía de técnicas y herramientas para la sesión.
Módulo III	Incrementar las habilidades sociales avanzadas.	Empatía Mediación Método OIS Juego de roles.					Guía de técnicas y herramientas para la sesión.
Módulo IV	Propiciar la capacidad para identificar y gestionar los sentimientos.	Rueda de las emociones. Mindfulness en el aula. Juego de roles.					Guía de técnicas y herramientas para la sesión.
Módulo V	Madurar las habilidades necesarias para manejar la agresión.	Reestructuración cognitiva. Identificación de patrones. Juego de roles.					Guía de técnicas y herramientas para la sesión.
Módulo VI	Desarrollar habilidades para hacer frente al estrés.	Gestión del tiempo. Hábitos y prioridades. Juego de roles.					Guía de técnicas y herramientas para la sesión.
Módulo VII	Generar en los docentes habilidades de planificación que les permitan reducir el estrés y priorizar adecuadamente.	Escala de valores. Planificación y organización. Flowtime Método GTD. Técnica del ritmo ultradiano. Juego de roles.					Guía de técnicas y herramientas para la sesión.
Módulo VIII	Concientizar la importancia de desarrollar relaciones saludables y bienestar emocional.	Círculo de afirmaciones positivas. Mapa de relaciones. Tarjetas de discusión.					Guía de técnicas y herramientas para la sesión.
Certificación	Completar exitosamente el programa.	Entrega de certificado y cierre.					Disposición de espacio físico.

**Nota.** Elaboración propia.

## 5.6 Procedimiento

Para el desarrollo efectivo de la propuesta y el alcance de los objetivos se plantea realizar una serie de procedimientos utilizando técnicas efectivas, con el propósito que el proceso sea práctico, reúna la calidad y alcance del impacto deseado.

- Elaboración de diseño de sistema de capacitación, con pertinencia y de acuerdo con el contexto y necesidades del centro universitario.
- Acercamiento y comunicación efectiva con la Facultad de la universidad, para compartir la propuesta de sistema de capacitación para docentes, para el fortalecimiento sobre el uso de neurocoaching para el desarrollo de habilidades sociales.
- Realización de campaña de expectativa e información a manera de incentivar el interés y la participación de todos los docentes involucrados.
- Selección de espacios físicos y virtuales para compartir y diversificar los talleres, con énfasis en espacios gratuitos y amigables en su accesibilidad.
- Creación de grupo de Teams y plataformas educativas para la ejecución del programa e integración de los tutores y coordinadores participantes.
- Programación y calendarización de cada módulo de capacitación, divididos en talleres.
- Preparación de recursos y material a utilizar para la facilitación y demostración práctica en los talleres respectivos.
- Desarrollo de los ocho módulos en los cuales se abordará los fundamentos del neurocoaching, metodología, técnicas y herramientas que propicien el desarrollo de la competencia social en los alumnos, cada uno contando con fundamento teórico, ejercicio práctico, construcción conjunta y evaluación de la sesión enfocada en la aplicación de las herramientas.
- La evaluación del proceso permitirá una medición precisa de los resultados del programa, brindando información valiosa sobre el impacto de las estrategias y enfoques utilizados. Estos datos respaldarán ajustes informados y personalizados para maximizar la eficacia y adaptabilidad del programa a las necesidades cambiantes en función de los resultados.

## 5.7 Recursos

Los recursos necesarios para la implementación exitosa de la propuesta se centrarán en proporcionar un entorno de aprendizaje efectivo y enriquecedor.

- Humanos: facilitador, tutores y coordinadores del nivel superior.
- Materiales didácticos: se desarrollarán manuales, guías de estudio, lecturas recomendadas y hojas de trabajo, para proporcionar a los estudiantes información y ejercicios.
- Técnicos: computadora, teléfonos inteligentes e internet.
- Plataforma de aprendizaje: para alojar recursos educativos, actividades interactivas, foros de discusión y tareas y que sean adecuadas para la interacción grupal, discusiones, ejercicios prácticos y actividades de juegos de rol.
- Herramientas de neurocoaching: se proporcionarán herramientas prácticas y ejercicios que los participantes podrán aplicar en los docentes para desarrollar habilidades socioemocionales de manera efectiva.
- Recursos de biblioteca: acceso a bibliografía relevante, investigaciones y libros relacionados con el neurocoaching, la psicología social y el desarrollo personal.
- Retroalimentación: se necesitarán mecanismos para recopilar y proporcionar retroalimentación y autoevaluación de los instructores y participantes, lo que puede incluir encuestas, sesiones de retroalimentación y evaluaciones periódicas.
- Herramientas de evaluación: se utilizarán herramientas de evaluación, como cuestionarios, escalas de medición y rúbricas, para medir el progreso de los participantes en el desarrollo de competencias sociales y habilidades de neurocoaching.
- Apoyo administrativo: recursos para la gestión administrativa, como programación de sesiones, coordinación de horarios y seguimiento del progreso de los estudiantes.
- Financieros: se considera el costo por uso de espacio físico, alimentación y suministros.

Es fundamental asegurarse de que los recursos sean adecuados, accesibles y estén alineados con los objetivos del programa, facilitando un entorno de aprendizaje efectivo que promueva el crecimiento personal y el desarrollo de competencias sociales a través del neurocoaching.

## Referencias

- Alles, M. (2018). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Granica. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Argentina.
- Ander-Egg, E. (2014). *Diccionario de educación*. Editorial Brujas. Córdoba Argentina.  
<https://elibro.net/es/lc/upana/titulos/78159>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (7ª. Ed). Episteme. Caracas, República Bolivariana de Venezuela.
- Arriaza, L. (2019). *Coaching como estrategia para potencializar el liderazgo del docente de educación musical*. [Tesis de Maestría, Universidad Del Valle de Guatemala]. DSpace Software.  
<https://repositorio.uvg.edu.gt/bitstream/handle/123456789/3440/Tesis%20de%20Maestria%20Ludim%20Arriaza%20%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asher, Z. (2019). *PNL para principiantes: Claves para persuadir, influir y alcanzar tu superación personal*. [Amazon.com: PNL PARA PRINCIPIANTES: Claves para persuadir, influir y alcanzar tu superación personal \(La ciencia del desarrollo Personal-PNL nº 1\) \(Spanish Edition\) eBook : ASHER, ZAID: Tienda Kindle](#).
- Bachrach, E. (2020). *Ágil Mente. Aprende como funcional tu cerebro para potenciar tu creatividad y vivir mejor*. Penguin Random House Grupo Editorial. México.
- Bayón, F. (2017). *Coaching. La oportunidad de cambiar*. Neuromanagement Coaching. Escuela de Organización Industrial. Editorial Universitaria ramón Areces. Madrid, España.

- Becerra, T., Córdova, L., Córdova, V., Marín, C. (2020). *Programa de coaching educativo y adaptación a la vida universitaria en estudiantes de primer ciclo de una universidad privada de Lima durante el periodo 2019 – II*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. La Referencia. [Tatiana Becerra Luis Cordova Viviana Cordova Cecilia Marin Trabajo de Investigacion Maestria 2020.pdf \(utp.edu.pe\)](https://utp.edu.pe/Trabajo%20de%20Investigacion%20Maestria%202020.pdf)
- Berger, W. (2021). *El pequeño libro de las preguntas que debes hacerte*. Editorial Planeta. España.
- Beteta, M., (2015). *Estudio comparativo sobre las habilidades sociales en adultos según el nivel académico*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala]. Glifos Library <https://glifos.umg.edu.gt/digital/90675.pdf>
- Bou, J. (2014). *Coaching para docentes. El desarrollo de habilidades en el aula*. (3ª. Ed.). Editorial Club Universitario. San Vicente, Alicante, España.
- Braidot, N. (2018). *Cómo funciona tu cerebro para Dummies*. Editorial Planeta. España.
- Braidot, N. (2020). *Neurociencias para tu vida. Pensamientos que se leen, se ven, se oyen... ¡y se aplican!* Granica. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Argentina.
- Bueno, D. (2019). *Neurociencias para educadores*. (4ª. Ed.). Ediciones Octaedro, S.L. Barcelona, España.
- Caballero, M. (2017). *Neuroeducación de profesores y para profesores. De profeso a maestro de cabecera*. Ediciones Pirámide. Madrid, España.
- Carballo, R. (2012). *La Andragogía y las Tecnologías de la Información y la Comunicación: En la Educación Superior del siglo XXI, tendencias, perspectivas y algo más*. Editorial académica española. Madrid, España.

- Carrión, S. y Martínez, M. (2020). *Enseñando a enseñar con PNL*. PNLbooks Ediciones & Vía Directa Ediciones. Edición de Kindle.
- Castanyer, O. (2021). *La asertividad. Expresión de una sana autoestima*. (43ª. Ed). Serendipity. Editorial Desclée de Brouwer. Bilbao, España.
- Clark, S. (2022). *Habilidades sociales y de comunicación*. Edición de Kindle.
- Clark, S. (2022). *Mejora tus habilidades sociales*. Edición de Kindle.
- Conte, M. (2019). *El coaching entra en el aula*. Ediciones Granica. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.
- Carnegie, D. (2021). *Como ganar amigos e influir en las personas*. New Publisher. Roubaix – France.
- Definición.com (15 de abril 2023). *Ocupación como sinónimo de trabajo*. [Definición de ocupación. Características, tipos y ejemplos – Definicion.com](https://definicion.com/ocupacion-caracteristicas-tipos-y-ejemplos/)
- Diaz, M. (2016). *El Coaching educativo como formación de los estudiantes en el programa de Maestría en Docencia Universitaria para su desarrollo profesional*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Glifos Library. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07\\_2306.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/07/07_2306.pdf)
- Dilts, R., DeLozier, J. y Bacon, D. (2016). *PNL II. La siguiente generación*. Ediciones El Grano de Mostaza. Barcelona, España.
- EcuRed. (7 de abril de 2023). *Andragogía*. <https://www.ecured.cu/Andragog%C3%ADa>



- Editorial Grudemi. (6 de abril, 2019). *Neurociencia. Enciclopedia de Biología*. [Neurociencia - ¿Qué es?, ¿Para qué sirve?, áreas e importancia \(enciclopediadebiologia.com\)](https://www.encyclopediadebiologia.com)
- Flick, U. (2012). *Introducción a la investigación cualitativa*. Ediciones Morata.
- Fornier, P. (7 de abril 2023). *Test de Habilidades Sociales*. [Test de Habilidades Sociales \(habilidadsocial.com\)](https://www.habilidadsocial.com)
- García, A. (2016). *Competencias sociales en las relaciones interpersonales y grupales*. Ediciones Pirámide. Madrid, España.
- Gismero, E. (2022). *EHS. Escala de Habilidades Sociales*. TEA Ediciones [EHS. Escala de Habilidades Sociales \(teaediciones.com\)](https://www.teaediciones.com)
- Goldstein, A.; Sprafkinn, P.; Gershaw, J.; y Klein, P. (1980). *Skillstreaming the adolescent*. New York. Pergamon Press.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. Ciudad de México, México.
- Herreros, C. (2020). *Neurocoaching: la neuroplasticidad autodirigida*. Editorial Síntesis. Madrid, España.
- Hunter, S. (2021). *Dominio de las habilidades sociales de comunicación e inteligencia emocional*. Devon House Press. Orlando, Florida, Estados Unidos.
- Ibarrola, B. (2016). *Aprendizaje Emocionante. Neurociencia para el aula*. Biblioteca Innovación Educativa. Editorial SM. España.

- Inesdi Business Techschool (28 de marzo 2022). *Focus group: qué es, características y ejemplos*. <https://www.inesdi.com/blog/focus-group-que-es-caracteristicas-ejemplos/>
- International Coaching Federation. (3 de abril 2023). *Definición del coaching según ICF*. [Definición del coaching según ICF \(icf-es.com\)](https://www.icf-es.com/definicion-del-coaching-segun-icf)
- International Coaching Federation. (8 de abril 2023). *Competencias clave de coaching*. [Competencias clave de coaching \(icf-es.com\)](https://www.icf-es.com/competencias-clave-de-coaching)
- Jadra, N. (2020). *Un Nuevo Enfoque: Coaching para padres y maestros con PNL*. Kindle Edición.
- Jussieu, I. (2016). *Técnicas de PNL. Una guía práctica de estrategias para el desarrollo óptimo de la personalidad*. ReedBok Ediciones. Barcelona, España.
- Kelly, J. (2004). *Entrenamiento de las habilidades sociales*. (8.a ed.). Desclée de Brouwer. Bilbao, España.
- Knowles, M. (2006). *Andragogía. El aprendizaje de los adultos*. Oxford University Press. Oxford, Inglaterra.
- Kolb, B. y Whishaw, I. (2017). *Fundamentos de neuropsicología humana*. (7.a ed.). Editorial Médica Panamericana. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Argentina.
- Launer, V. (2017). *Coaching. Un camino hacia nuestros éxitos*. (8ª. Ed.). Ediciones Pirámide. Madrid, España.
- Lazzati, S., Castronovo, M. y Tailhade, M. (2015). *Competencias, cambio y coaching*. Granica. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Argentina.

- Lewis, B. (2015). *La magia de la PNL al descubierto*. Editorial Desclée de Brouwer. Bilbao, España.
- Marendaz, C. (2021) *El cerebro. ¿podemos manipular nuestro cerebro?*. Editorial Popular. Madrid, España.
- Mora, F. (2021). *Neuroeducación, solo se puede aprender aquello que se ama*. Alianza Editorial. Madrid, España.
- Mora, F. (2022). *Neuroeducador. Una nueva profesión*. Alianza Editorial. Madrid, España.
- Morjan, I. (2019). *Diseñar y validar un modelo de coaching para estudiantes becados a nivel superior*. [Tesis de Maestría, Universidad Del Valle de Guatemala]. DSpace Software. <https://repositorio.uvg.edu.gt/bitstream/handle/123456789/3409/Trabajo%20de%20graduaci%C3%B3n%20-%20Ingrid%20Morjan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muradep, L. (2018). *Coaching para la transformación personal. Un modelo integrado de la PNL Y la ontología del lenguaje*. Granica. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.
- Orellana, R. (2021). *¿Praxis o poiesis? Formación de docentes para la educación superior*. Antiguo Cuscatlán. La Libertad, El Salvador.
- Ortiz, A. (2022). *Neuroeducación. ¿Cómo aprende el cerebro humano y cómo deberían enseñar los docentes?* Ediciones de la U. Bogotá, Colombia.

- Peralta, L. (2018). *Propuesta de un programa de Coaching Educativo para docentes en un proceso de inducción*. [Tesis de Maestría, Universidad Del Valle de Guatemala]. DSpace Software.  
<https://repositorio.uvg.edu.gt/bitstream/handle/123456789/3389/Propuesta%20de%20un%20programa%20de%20Coaching%20Educativo%20para%20docentes%20en%20un%20proceso%20de%20inducci%20c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, E. (2020). *Estrategias didácticas basadas en la neurociencia para el aprendizaje significativo*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Glifos Library.  
<http://www.postgrados.cunoc.edu.gt/tesis/5ec14cc92473202bc3c91a26573f6cc3221dfe5.pdf>
- Pinos, M. (2019). *Con corazón y cerebro. Net learning: aprendizaje basado en la neurociencia, la emoción y el pensamiento*. Editorial Caligrama. España.
- Piqueras, C. (2015). *Aprender coaching ¿es fácil!*. Editorial Profit. España.
- Real Academia Española. (7 de abril 2023). *Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> ed., [versión 23.5 en línea]. <https://dle.rae.es>
- Robbins, T. (2021). *Controle su destino. Despertando al gigante interior que lleve dentro*. (18<sup>a</sup>. Ed.) Penguin Random House Grupo Editorial. Barcelona, España.
- Rodríguez, R. (7 de abril 2023). *Andragogía o Antropogogía*. [Andragogía o Antropogogía: ¿Qué es la Antropogogía? \(andragogiaoantropogogia.blogspot.com\)](http://andragogiaoantropogogia.blogspot.com)
- Romo, M. (2019). *Entrena tu Cerebro. Neurociencia para la vida cotidiana*. (10<sup>a</sup>. Ed.). Booket Paidós. México.

- Sánchez Marín, F., Parra Meroño, M., y Peña-Acuña, B. (2019). *Experiencias de trabajo cooperativo en la educación superior. Percepciones sobre su contribución al desarrollo de la competencia social*. [Experiences of cooperative work in higher education. Perceptions about its contribution to the development of social competence]. Vivat Academia. Revista de Comunicación. n. 147, pp. 87-108. <https://doi.org/10.15178/va.2019.147.87-108>
- Sawizki, E. (2015). *PNL para cada día. Como mejorar nuestras relaciones*. Editorial Alma Europa, S.L. Barcelona, España.
- Siliézar, E. y Schwank, C. (2020). *Neurocoaching. Neurociencia aplicada al proceso de coaching desde adentro*. Filgua. Ciudad de Guatemala.
- Silver, R. (2022). *Guía de habilidades sociales*. Versión Kindle.
- Soro, M. (2019). *Propuestas y análisis de buenas prácticas de coaching educativo y emprendimiento en el aula*. [Tesis Doctoral, Universidad de Zaragoza, España]. Zagan Repositorio Institucional de Documentos. <https://zagan.unizar.es/record/77055/files/TESIS-2019-033.pdf>
- Souza, D. (2022). *Cómo aprende el cerebro. Las últimas investigaciones sobre el cerebro para potenciar el aprendizaje de todos los estudiantes*. (2ª. Ed.). Ediciones Obelisco. Barcelona, España.
- Sousa, I. y Gómez, D. (2020). *Neurociencia aplicada al coaching. Cómo impactar en el cerebro de tu cliente y facilitar un cambio duradero*. Edición triunfa con tu libro. Kindle Edition.
- TEA Ediciones (8 de abril 2023). *EHS. Escala de Habilidades Sociales*. [EHS. Escala de Habilidades Sociales \(teaediciones.com\)](https://www.teaediciones.com)

- Torres, L. (2015). *¿Qué estás haciendo con tu vida? Neurocoaching y programación neurolingüística*. Integral Coaching. Kindle Edición.
- Trevor, A. (2022). *No agrade a otros: cuaderno de trabajo para aumentar la asertividad y dejar de complacer a la gente*. Edición de Kindle.
- Universidad del Valle de México. (s.f.). *Modelo andragógico. Fundamentos*. Serie: Diálogos y perspectivas del desarrollo curricular. D.F. México
- Valdez, J. (2018). *Andragogía: una lectura prospectiva*. Fundación Editorial El perro y la rana. [Andragogía: una lectura prospectiva - Fundación Editorial El perro y la rana](#)
- Villa, P. y Caperán, J. (2019). *Manual de Coaching. Cómo mejorar el rendimiento de las personas*. (7ª. Ed.). Profit Editorial. España.
- Yturralde, E. (2022). *Andragogía*. [Consultores en Desarrollo Organizacional - Ernesto Yturralde Worldwide Inc. Training & Consulting](#)
- Zegarra, R., y Velázquez, M., (2016). *El coaching: una forma de fortalecer el profesionalismo del docente en el aula*. [Coaching: a way to strengthen the professionalism of teachers in the classroom]. *Páginas de Educación*. v. 9, n. 2. pp.156-183. ISSN 1688-7468. <https://doi.org/10.22235/pe.v9i2.1294>

## Anexos

### Anexo 1



Universidad Panamericana  
Facultad de Educación  
Maestría en Andragogía y Docencia Superior  
Campus Central

### Escala de Habilidades Sociales [EHS]

#### Instrucciones

A continuación, encontraras una lista de habilidades sociales que personas como tú pueden poseer en mayor o menor grado. Deberás calificar tus habilidades marcando cada una de las afirmaciones que se describen a continuación, de acuerdo con los siguientes puntajes.

Marca 1 si nunca utilizas bien la habilidad

Marca 2 si utilizas muy pocas veces la habilidad

Marca 3 si utilizas alguna vez bien la habilidad

Marca 4 si utilizas a menudo bien la habilidad

Marca 5 si utilizas siempre bien la habilidad

Afirmaciones	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
1.- Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te están diciendo.	1	2	3	4	5
2.- Inicias una conversación con otras personas y luego puedes mantenerla por un momento.	1	2	3	4	5

Afirmaciones	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
3.- Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos.	1	2	3	4	5
4.- Eliges la información que necesitas saber y se la pides a la persona adecuada.	1	2	3	4	5
5.- Dices a los demás que tú estás agradecida(o) con ellos por algo que hicieron por ti.	1	2	3	4	5
6.- Te esfuerzas por conocer nuevas personas por propia iniciativa.	1	2	3	4	5
7.- Presentas a nuevas personas con otros(as).	1	2	3	4	5
8.- Dicen a los demás lo que te gusta de ellos o de lo que hacen.	1	2	3	4	5
9.- Pides ayuda cuando la necesitas.	1	2	3	4	5
10.- Te integras a un grupo para participar en una determinada actividad.	1	2	3	4	5
11.- Explicas con claridad a los demás como hacer una tarea específica.	1	2	3	4	5



Afirmaciones	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
12.- Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente.	1	2	3	4	5
13.- Pides disculpas a los demás cuando haz echo algo que sabes que está mal.	1	2	3	4	5
14.- Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de las otras personas.	1	2	3	4	5
15.- Intentas comprender y reconocer las emociones que experimentas.	1	2	3	4	5
16.- Permites que los demás conozcan lo que sientes.	1	2	3	4	5
17.- Intentas comprender lo que sienten los demás.	1	2	3	4	5
18.- Intentas comprender el enfado de las otras personas.	1	2	3	4	5
19.- Permites que los demás sepan que tú te interesas o te preocupas por ellos.	1	2	3	4	5
20.- Cuándo sientes miedo, piensas porqué lo sientes, y luego intentas hacer algo para disminuirlo.	1	2	3	4	5

Afirmaciones	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
21.- Te das a ti misma una recompensa después de hacer algo bien.	1	2	3	4	5
22.- Sabes cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego se lo pides a la personas indicada.	1	2	3	4	5
23.- Compartes tus cosas con los demás.	1	2	3	4	5
24.- Ayudas a quien lo necesita.	1	2	3	4	5
25.- Si tú y alguien están en desacuerdo sobre algo, tratas de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos.	1	2	3	4	5
26.- Controlas tu carácter de modo que no se te escapen las cosas de la mano.	1	2	3	4	5
27.- Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu punto de vista.	1	2	3	4	5
28.- Conservas el control cuando los demás te hacen bromas.	1	2	3	4	5
29.- Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas.	1	2	3	4	5
30.- Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte.	1	2	3	4	5

Afirmaciones	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
31.- Le dices a los demás de modo claro, pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no te gusta.	1	2	3	4	5
32.- Intentas escuchar a los demás y responder imparcialmente cuando ellos se quejan por ti.	1	2	3	4	5
33.- Expresas un halago sincero a los demás por la forma en que han jugado.	1	2	3	4	5
34.- Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido.	1	2	3	4	5
35.- Determinas si te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en esa situación.	1	2	3	4	5
36.- Manifiestas a los demás cuando sientes que una amiga no ha sido tratada de manera justa?	1	2	3	4	5
37.- Si alguien está tratando de convencerte de algo, piensas en la posición de esa persona y luego en la propia antes de decidir qué hacer.	1	2	3	4	5

Afirmaciones	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
38.- Intentas comprender la razón por la cual has fracasado en una situación particular.	1	2	3	4	5
39.- Reconoces y resuelves la confusión que te produce cuando los demás te explican una cosa, pero dicen y hacen otra.	1	2	3	4	5
40.- Comprendes de qué y porqué has sido acusada(o) y luego piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que hizo la acusación?	1	2	3	4	5
41.- Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista, antes de una conversación problemática.	1	2	3	4	5
42.- Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta.	1	2	3	4	5
43.- Si te sientes aburrida, intentas encontrar algo interesante que hacer.	1	2	3	4	5
44.- Si surge un problema, intentas determinar que lo causó.	1	2	3	4	5

Afirmaciones	Nunca	Muy pocas veces	Alguna vez	A menudo	Siempre
45.- Tomas decisiones realistas sobre lo que te gustaría realizar antes de comenzar una tarea.	1	2	3	4	5
46.- Determinas de manera realista qué tan bien podrías realizar antes de comenzar una tarea.	1	2	3	4	5
47.- Determinas lo que necesitas saber y cómo conseguir la información.	1	2	3	4	5
48.- Determinas de forma realista cuál de tus numerosos problemas es el más importante y cuál debería solucionarse primero.	1	2	3	4	5
49.- Analizas entre varias posibilidades y luego eliges la que te hará sentirte mejor.	1	2	3	4	5
50 - Eres capaz de ignorar distracciones y solo prestas atenciones a lo que quieres hacer.	1	2	3	4	5

## Anexo 2

### Guía para la ejecución del grupo focal

#### Percepción de herramientas de neurocoaching.

Un grupo focal es un método de investigación que se basa en reunir a un grupo de personas para responder preguntas en un entorno controlado y las preguntas están diseñadas para elucidar sobre un tema de interés dado. Las observaciones de la dinámica del grupo, respuestas a las preguntas específicas e incluso su lenguaje corporal pueden orientar futuras investigaciones.

Diseño del grupo focal: hay determinadas cuestiones para tener en cuenta en este sentido, según Inesdi Business Techschool (28 de marzo 2022), como las siguientes:

- El lugar en el que se realizará la prueba: salón de clases del Campus Central de Universidad Panamericana
- Duración: 2 horas máximo
- Modalidad: presencial
- Moderador: deberá ser capaz de tomar notas y observar el comportamiento de los participantes. Esta función estará bajo la responsabilidad del investigador.
- Participantes: con el fin de poder determinar la percepción de los docentes hacia las herramientas de neurocoaching educativo para el desarrollo de la competencia social de alumnos del tercer año de la carrera Psicología Organizacional y Gestión del Talento Humano del Campus Central de Universidad Panamericana, el grupo focal se aplicará a los 13 sujetos de investigación.

Esta técnica posibilita la discusión entre los participantes, el compartir las experiencias, actitudes, creencias y percepciones respecto al tema de estudio. Permite recopilar datos detallados mediante la discusión abierta respecto a las experiencias, fomenta la interacción social y retroalimentación y facilita evaluar la aceptación de las herramientas de neurocoaching por parte de los estudiantes.



Universidad Panamericana  
Facultad de Educación  
Maestría en Andragogía y Docencia Superior  
Campus Central

## **Guía de preguntas para grupo focal Percepción de herramientas de neurocoaching.**

**Objetivo:** este grupo focal tiene por objetivo conocer las percepciones de los participantes respecto a las herramientas de coaching aplicadas durante la investigación.

**Instrucciones:** a continuación, se tendrá un diálogo para conocer su percepción de las actividades realizadas, favor responder con libertad a las preguntas que se realizaran. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Responda de forma sincera, los datos son anónimos y confidenciales y se utilizará únicamente con fines de estudio.

¡Gracias por su colaboración!

- ¿Cómo describirían su nivel de competencia social antes de utilizar estas herramientas de neurocoaching educativo?
- ¿Han notado algún cambio en sus habilidades sociales después de utilizar herramientas de neurocoaching educativo? Si es así, ¿Cuáles han sido los cambios más significativos?
- ¿Qué herramientas específicas de neurocoaching educativo les resultaron más útiles para el desarrollo de su competencia social? ¿Por qué?
- ¿Consideran que se generaron cambios en sus habilidades sociales básicas y avanzadas? Si es así, ¿podrían describirlos?

- ¿Consideran que las herramientas para el manejo emocional le ayudaron a identificar y gestionar sus emociones? ¿De qué forma?
- ¿Cómo consideran el impacto de las herramientas de neurocoaching educativo en su asertividad para comunicar situaciones que le disgustan y establecer límites a otros?
- ¿Cómo ha sido el impacto de las herramientas de neurocoaching educativo en sus habilidades para la gestión de preocupaciones?, descríbalos.
- ¿En qué forma consideran que las herramientas fueron útiles para establecer prioridades y planificar? ¿Por qué?
- ¿Creen que estas herramientas de neurocoaching educativo podrían ser útiles para otros estudiantes universitarios que deseen mejorar su competencia social? ¿Por qué?
- ¿Recomendarían estas herramientas de neurocoaching educativo a otros estudiantes universitarios para mejorar su competencia social? ¿Por qué?