

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



**Modelo de comunicación democrática para mejorar las relaciones
interpersonales en la Institución Educativa 782 Isca Chacocollo –
Puno 2019**

Tesis para obtener el Grado de Maestro en Gestión
Educativa

Autor

Lupaca Maquera, Yody Shandy

Asesor

Miranda Zarate, Juana

Código Orcid-Asesor

0000-0002-7005-3568

Chimbote - Perú

2022

ÍNDICE

1. PALABRA CLAVE
2. TÍTULO
3. RESUMEN
4. ABSTRACT
5. INTRODUCCIÓN
6. METODOLOGÍA
7. RESULTADOS
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN
9. CONCLUSIONES
10. RECOMENDACIONES
11. AGRADECIMIENTO
12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS
13. ANEXOS

PALABRA CLAVE

Tema : Comunicación democrática.

Especialidad : Gestión Educativa

KEYWORD

Topic : Democratic communication

Specialty : Education Management

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ÁREA	SUB ÁREA	DISCIPLINA
Ciencias Sociales	Ciencias De La Educación	Educación General (Capacitación Pedagógica)

TÍTULO

**Modelo de comunicación democrática para mejorar las relaciones
interpersonales en la institución educativa 782 Isca Chacocollo –
Puno 2019**

**Democratic communication model to improve interpersonal
relationships in the educational institution 782 Isca Chacocollo -
Puno 2019**

RESUMEN

Este trabajo contó con el objetivo de elaborar y aplicar el Modelo de Comunicación basado en el Modelo de Comunicación Democrática entre los agentes d en la institución educativa 782 Isca Chacocollo, que les permita mejorar las Relaciones Interpersonales” Siendo el objeto de estudio de la investigación: el proceso de formación de las Relaciones Interpersonales de la comunidad educativa 782 Isca Chacocollo, asimismo se tiene como campo de acción: Elaboración y aplicación del Modelo de Comunicación y las Relaciones Interpersonales cuya hipótesis es “Si se elabora y aplica un Modelo de Comunicación basado en el Modelo de Comunicación Democrática entre los agentes de la Comunidad educativa “782 Isca Chacocollo”, entonces mejoraran las Relaciones Interpersonales”.

ABSTRACT

The target was oriented to developing and implementing the communication model based on the Model for Democratic Communication between staff of the 782 Isca Chacocollo, enabling them to improve interpersonal relations. "Being the object of study research: the formation of Interpersonal Relations 782 Isca Chacocollo education community, as there is also scope: Development and application of the Model Communication and Interpersonal Relations whose hypothesis is "If it develops and implements a Model communication based on the Model for Democratic communication between staff of the educational community "782 Isca Chacocollo " then improve interpersonal relations."

INTRODUCCIÓN

1.- Antecedentes y Fundamentación Científica

Moreno y Pérez (2018) desarrollaron un estudio en donde el objetivo fue identificar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima laboral en la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba, Colombia. Para este tipo de trabajo se utilizó la metodología descriptiva y exploratoria. La población fue de 678 empleados de la mencionada universidad. Sin embargo, la muestra fue solamente de 62 empleados. Las encuestas en la escala de Likert fueron los instrumentos utilizados para recoger la información. La conclusión del trabajo señala que las relaciones interpersonales se correlacionan de manera significativa con el clima laboral en la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba.

Gamboa (2016) presentó “Diagnóstico de estrategia de comunicación organizacional interna y externa para la Municipalidad de San Miguel Petapa, Guatemala”. La investigación tuvo como objetivo fortalecer la comunicación organizacional interna y externa de la Municipalidad de San Miguel Petapa, Guatemala, a través de estrategias que permitan afianzar los vínculos entre sus diferentes públicos. Ecuador. Esta investigación fue descriptiva de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 350 colaboradores, así mismo la muestra fue de 43 individuos. La investigación concluyó que tener una guía de comunicación de crisis establecido para reaccionar ante cualquier acontecimiento es de vital importancia para cualquier institución, debido a que facilitará herramientas que permitan disminuir las consecuencias de cualquier inconveniente comunicacional.

Viera (2016), “Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, período julio a diciembre de 2013,

Riobamba - Ecuador". La investigación tuvo como objetivo identificar la incidencia de las estrategias de comunicación interna del GADM – C Guano en el desarrollo institucional, periodo julio a diciembre de 2013, Riobamba, Ecuador. Esta investigación fue descriptiva, donde la muestra estuvo comprendida por 222 personas que laboraban en varias dependencias municipales. La investigación concluyó que la unidad de comunicación social está afectada por no contar con estrategias de comunicación interna efectiva para que las autoridades, empleados y trabajadores estén informados de toda clase de actividades o reuniones que se planifiquen dentro del GAD, así como se evidencias además en los resultados de trabajos realizados dentro de la institución no son los adecuados y óptimos.

Alfaro y Mendoza (2018). Comprobaron en su investigación descriptiva correlacional y a través de sus encuestas aplicadas que un 43% de los padres de los alumnos del colegio Juan Pablo II de Trujillo, se encuentran insatisfechos con la gestión del director. El 56.7% mostraron conformidad con el trabajo del directivo y la eficacia del trabajo educativo de los maestros. En conclusión diremos que una tercera parte afirma que esta es positiva y el porcentaje restante la desapueba. En cuanto a las correlaciones específicas entre las variables gestión institucional y capacitación personal, el trabajo pedagógico del docente, el clima institucional arrojan una fluctuación entre 35% y 43% de encuestados insatisfechos, los restantes están satisfechos. La variable calidad del servicio educativo un 35.8% están disconformes. Las variables en estudio no están relacionados debido a que su nivel de significación es (0,678) es mayor en su nivel de significancia. Las cifras que arrojaron los instrumentos en este estudio evidencian el grado de importancia que tiene contar en una Institución Educativa un líder con una gestión adecuada: su trabajo y proyección a la sociedad está directamente ligada al desempeño de sus docentes y los logros que se van obtener.

Llacta y Sánchez (2016), realizó un estudio en la ciudad de Lima, con el fin de establecer la relación entre Clima Institucional y Relaciones Humanas entre profesores, cuya población muestral fue 140. En este estudio se utilizó el método hipotético-deductivo. El diseño no experimental, descriptivo correlacional y corte transversal, empleando el cuestionario para ambas variables, el primero estuvo conformado por 32 preguntas y el segundo por 30, donde se evaluaron las diferentes dimensiones. En cuyas conclusiones se establece que: docentes que demuestran un nivel muy favorable es un 42.9 %, mientras que el 24% regular y desfavorable el 32 % del Clima Institucional; en las Relaciones Humanas se encuentran en un nivel bueno 46.4%, regular el 26.4 % y deficiente el 37%. La conclusión es que el Clima Institucional se relaciona de manera significativa con las Relaciones Humanas, tal como muestran las evidencias, siendo el coeficiente correlación Rho de Spearman 0.689 donde se observa moderada semejanza entre las variables.

Pérez (2016). La gestión directiva y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas de la red brisas del Chinchipe de puerto Huallape, del distrito de santa Rosa de la provincia de Jaén. Universidad nacional de Cajamarca- Perú. El desarrollo de la investigación tiene como objetivo general determinar la relación que hay entre la gestión directiva y el desempeño docente en instituciones Red Brisas de Chinchipe y tiene como propósito de plantear una propuesta con respecto a la gestión de los directivos. Para el estudio se tomó en cuenta una muestra de 12 personas las cuales fueron seccionados con criterio no probabilístico por una pequeña población, a las cuales se les aplico dos instrumentos, con cuestionarios cerrados de un total de 33 preguntas, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo. Los resultados confirmaron que la gestión directiva tuvo una alta aprobación de las opiniones de los encuestados, alcanzando en el nivel regular el 60% y mala el 34 %; y en caso del desempeño docente alcanzo en el nivel regular el 47% y mala 7% ; el resultado de la contrastación de las hipótesis resulto moderado al alcanzar un coeficiente de

correlación de Pearson 0.541 y un valor de significancia < 0.05 ; por lo que concluye que existe una correlación entre la gestión directiva y el desempeño docente en las instituciones educativas de la Red Brisas del Chinchipe-Jaén; finalmente se propone en caso de los directores un nuevo modelo de gestión directiva con sus respectivos indicadores, con la finalidad de mejorar el desempeño de los directivos.

Comunicación

Chiavenato (2011), menciona que: La comunicación es la transferencia de información o de sentido de una persona a otra. Dicho de otra manera, es el proceso por el que se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es una forma de construir relación con los demás a través de ideas, hechos, pensamientos o valores. Además, nos menciona que: La comunicación es la forma de unir a las personas para el intercambio emocional y de conocimiento, que incluyen operaciones entre personas. En la comunicación hay como base 2 individuos: la que emite el mensaje y la que lo recibe. Un individuo solo no logra comunicarse, el acto de comunicación únicamente se hace si existe otro individuo receptor. Las empresas no tienen la posibilidad de subsistir ni funcionar sin la comunicación; ésta es el punto que compone y organiza cada una de sus piezas. (p. 59)

Collado (1991), citado por Montenegro y Rodríguez (2014), señala que la comunicación interna es el conjunto de funciones que desempeña cualquier entidad para la edificación y sostenimiento de las óptimas relaciones de sus integrantes por medio del uso de recursos métodos de comunicación para conservarlos unidos, motivados y contribuir a su compromiso con el logro de las metas. (p. 8)

Kreps (1990), citado por Morales (2001), señala que la comunicación interna se expresa como: “el modelo de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es el trato humano que pasa en las empresas y entre los miembros de

las mismas” (p.219). Además, Costa (1998), señala que la comunicación interna ha de ser: “fluida, implicante, motivante, estimulante y eficaz en sí misma. Debe obedecer a una cultura e identidad. Y estar orientada a la calidad en función del cliente” (p.219).

Degot (1988), citado por Montenegro y Rodríguez (2014), precisa que: “La comunicación interna forma el sistema nervioso que da conexión a las organizaciones y le permite cooperar y coordinarse a sus miembros” (p. 7)

La comunicación intrapersonal e interpersonal:

Comunicación intrapersonal.

Peña y Batalla (2016), citado por Trujillo (2017), mencionan que: “la comunicación intrapersonal crea énfasis en como los individuos recopilan o perciben la información recibida y la manera en que reúnen o transforman la información emitida” (p. 24).

Según Tessi, (s.f.) citado por Trujillo (2017), define como un tipo de comunicación donde el mensaje es codificado para que los individuos logren hacer su emisión a su ámbito. Esta clase de comunicación es perpetrada en el cerebro de los individuos, en donde las emociones, los pensamientos, percepciones y emociones podrían cambiar el sentido verdadero de los mensajes. (p.42).

Comunicación interpersonal.

Zayas (2011), citado por Trujillo (2017), muestra que: la comunicación interpersonal es la más objetiva, entre todas las comunicaciones humanas, debido a que es aquí donde se generan las interrelaciones humanas de manera directa y con más intensidad. Además, esta clase de comunicación es una guía para conocer cómo se desempeñan las relaciones interpersonales. (p. 25).

Tipos de comunicación interna:

Comunicación descendente

Nosnick (1988), citado por Montenegro y Rodríguez (2014), define que la comunicación descendente: ayuda a mandar la información de los directores a los subalternos, obteniendo mediante estos avisos transmitir las reglas suficientes y específicas en el trabajo: ¿Quién debe realizar qué, en qué instante, cómo, dónde y por qué? (p. 12).

Morales (2001), menciona que la comunicación descendente: Se considera como la cualidad natural o espontánea de transmitir información en las empresas. Nace de la alta dirección y desciende de modo vertical hacia los niveles inferiores. Es un instrumento de administración bastante primordial para guiar de manera correcta el desarrollo de las labores que se hacen en la organización. Su tarea es transmitir normas y directivas fundamentadas en las ocupaciones que se han de hacer u fines que se tienen que alcanzar por todas las partes que la conforman (responsables y subordinados), así como de todos esos puntos que son necesarios para su conveniente manejo. (p. 227).

Comunicación ascendente

Robbins y Judge (2013), indican que: la comunicación ascendente ha alcanzado el nivel de excelencia en la empresa. Se utiliza para proporcionar respuesta a los gerentes, informarles sobre el progreso de sus objetivos y hacer nuevas preguntas. La comunicación ascendente permite a los gerentes comprender las emociones generales de los empleados hacia el trabajo, los asociados de la organización. Los gerentes todavía utilizan la comunicación ascendente para conseguir ideas de cómo mejorar las cosas. (p. 339).

Morales (2001), menciona que: la comunicación ascendente o flujo de comunicación hacia arriba nace de los niveles bajos de la organización y su senda es justo el opuesto al descendente; nace en la base de los subalternos y se dirige siguiendo diferentes senderos, dependiendo de cómo se encuentren organizados los canales formales de comunicación, hacia la alta dirección de la organización. (p. 230)

Goldhaber (1984), citado por Montenegro y Rodríguez (2014), define a la comunicación ascendente como: “aquella que se da una vez que los colaboradores de

los niveles bajos emiten uno o más mensajes a los niveles superiores de la organización, por medio de canales formales e informales”. (p. 12).

Comunicación horizontal

Robbins y Judge (2013), señalan que: la comunicación horizontal: “tiene lugar entre miembros de un grupo de trabajo, del mismo nivel, entre gerentes del mismo nivel o entre cualquier personal equivalente horizontalmente” (p. 339).

Flores (1973), citado por Montenegro y Rodríguez (2014), afirma que: “esta clase de comunicaciones favorece a promover el trabajo grupal y anima a los empleados a aumentar su nivel de motivación por sentirse reconocido y relacionados con su grupo de trabajo” (p. 14).

Fernández (2009), citado por Saboya (2016), menciona que la comunicación horizontal: “permite intercambiar la información (escrita o verbal) en una misma área o entre áreas y rangos diversos de forma simultánea, concediendo optimizar los procedimientos interdepartamentales y optimizar tomas de decisiones que implican diversas superficies de responsabilidad”. (p.22).

Canales de la comunicación interna

Los canales de comunicación oral

Montenegro y Rodríguez (2014), señalan que los canales de comunicación orales: son los que transmiten la información que emplean código oral. La virtud esencial del empleo de canales orales es que admiten una inmediata retroalimentación. Su fundamental dificultad es la distorsión de la información si esta debiera pasar por algunos individuos o grupos de individuos. (p. 17).

Robbins y Judge (2013), indican que: El medio básico para transmitir información es la comunicación oral. Las pláticas, grescas y murmullos o chismes son signos de

comunicación oral. Los beneficios son la celeridad y la retroalimentación. Puede remitir mensajes verbales y facilitar respuestas en el menor plazo posible. Si el destinatario no está seguro sobre el recado, la pronta retroalimentación le permite al remitente detectarlo y corregirlo rápidamente. Como señaló un profesional: "La comunicación constante cara a cara sigue siendo la mejor manera de transmitir y recibir información de los empleados". Siguen surgiendo deficiencias básicas porque la información debe pasar a través de diferentes personas: cuantas más personas, más personas. Mayor posibilidad de distorsión. (p. 340).

Los canales de comunicación escritos.

Montenegro y Rodríguez (2014), indican que los canales escritos: son los que transmiten información codificada a través de las palabras o símbolos escritos. El usar canales escritos será esencial para obtener un registro constante, palpable y demostrable; específicamente requiere que los individuos consideren cuidadosamente lo que quieren transmitir, definitivamente pensarán mejor, serán lógicos y claros, serán más precisos, Pero ellos necesitaran más tiempo. (p. 17)

Robbins y Judge (2013), señalan que: "La comunicación escrita contiene memorándums, cartas, comunicaciones por fax, correspondencia electrónica, mensajería, boletines, periódicos murales y cualquier aparato que transmita información utilizando palabras o símbolos escritos". (p. 341).

Los canales de comunicación electrónicos

Montenegro y Rodríguez (2014), mencionan que los canales electrónicos: son un ciclo de mensajes que utilizan códigos electrónicos. Por ejemplo, las videoconferencias, los programas multimedia y todas las tecnologías relacionadas con Internet. La tecnología de Internet es posiblemente el canal electrónico de más rápido crecimiento durante décadas. (p. 17)

Robbins y Judge (2013), indican que las comunicaciones electrónicas son medios indispensables de comunicación en las organizaciones actuales y alrededor de 71%

de los casos, el principal medio de comunicación electrónica, es el correo electrónico, los mensajes de texto, el software de redes, los blogs y las videoconferencias. (p.345).

Relaciones interpersonales

Según Bisquerra (2003), “Son relaciones sociales están sujetas a las leyes e instituciones de la interacción social. Siempre que tanto los jefes como los subordinados sean conscientes de sus roles en las interacciones a largo plazo, las personas que entienden la buena relación en los equipos de desarrollo de tareas en el lugar de trabajo conducirán a mejores relaciones. “Personas con ambientes organizacionales exitosos. Asimismo, enfatizan que el rol de liderazgo del jefe es importante para entender cómo la escucha y la comunicación existen eternamente entre dos partes para hacer el trabajo o trabajar de manera eficaz, eficiente y colectiva. Otro tema interesante es la condición y el bienestar de ambos actores para el mejor desarrollo de la producción. Son relaciones sociales donde existe cooperación mutua interacción entre dos o más personas, donde las relaciones y la comunicación interfieren como en toda relación, ayudándonos a obtener información sobre nuestro ambiente.

Áreas de las Relaciones Interpersonales

Rafael Gautier, R & Boeree ,R (2003) Nos hablan sobre los enfoques psicológicos que nos hablan de relaciones interpersonales como el enfoque humanista de Carl Rogers que en sus estudios sobre las relaciones interpersonales han aportado que son indispensables y que son necesarias en la vida cotidiana y más aún cuando nos ubicamos en un centro de trabajo donde compartimos horas de trabajo y por lo cual también compartimos muchas emociones, adquirir habilidades de escucha pasiva y activa, responder con empatía y mostrar expresión personal.

Actuar teniendo en cuenta que la relación interpersonal es sustancial en los paradigmas de una adecuada convivencia, es a su vez entender que dicha convivencia va a radicar en que estas relaciones siempre se van a desarrollar entre docentes con semejantes y diferentes actitudes, valores capacidades y que justamente eso es la esencia de los seres humanos.

Como diría Fernando Savater (1995: 140): «Sin duda, los hombres somos todos iguales y ciertamente sería bueno que pudiéramos ser iguales (en términos de posibilidades de nacimiento y posibilidades ante la ley) pero claro que no, no tenemos que ser igualmente obstinados.». Enfatiza que el hecho de ser semejante implica que tenemos diferencias y aspectos en comunes entre las personas y que más bien ello sería una oportunidad para complementarnos unos a otros.

Agrega asimismo (Dryer y Horowitz, 1997)” los rasgos complementarios son necesidades o habilidades que se complementan o equilibran entre sí”. A ello nos hacen entender que en toda institución educativa desde que nos incorporamos a una de ella para iniciar nuestra labor, ingresamos también el sentimiento de integración con los demás colegas para trabajar hacia un mismo reto, reconociendo que cada persona trae su habilidad en contraprestación con una necesidad que pueda tener algún otro integrantes de nuestra institución para esto se pueda encaminar se necesita de un eje que identifique dichas necesidades y habilidades de todo el personal y esto considero que es obra de nuestro director que bajo el liderazgo tendría que integrarnos como institución y no como sucede en la mayoría de los colegios ,división de equipos, enemistad ,pesimismo y falta del sentido de pertenencia en su centro de trabajo.

García Requena (1997), Demostrar “las relaciones se consideran de acuerdo a las diferentes posiciones que las personas toman con respecto a sus allegados” De ello se entiende que, debido a que el recurso humano es la fuente importante en la institución educativa al que un líder educativo tiene que darle la vital importancia pues son el eje central de las relaciones, los comportamientos que éstas adopten en

situaciones particulares de interacción pueden que a su vez dependerá de ese liderazgo para tener buenas relaciones interpersonales que conlleven a una mejor convivencia y un buen manejo del liderazgo.

Según los teóricos Donn Byrne y Gerald clore(1970) y con Albert Lott y Bernice Lott(1974) “El condicionamiento social crea sentimientos positivos en las personas que asociamos con eventos gratificantes.” considero que un líder dentro sus estrategias de trabajo debería plantear actividades de socialización e interacción entre docentes con la finalidad de fomentar la camaradería las cuales harán que todo esfuerzo que se nos pida hacer como parte de nuestro trabajo generara también estrategias mejores para lograr los objetivos según la naturaleza del trabajo asignado teniendo en cuenta lo gratificante de las asociaciones anteriores.

Atracción interpersonal:

Según los psicólogos sociales en su perspectiva más racional consideran que para lograrlo hay factores estrechamente vinculados como:

a. Proximidad: Considerado como factor importante de la atracción, mientras más cercanía es más la posibilidad de interactuar y por lo tanto más cercanos. Los conocidos son individuos predecibles y seguros; son, pues, más simpáticos (Bornstein, 1989). Mientras más cercanos nos consideremos con nuestros colegas, incentivados por nuestros líderes a través de espacios de inter aprendizaje y trabajo colaborativo generaremos más complicidad y seguridad al conocernos unos a otros.

b. Semejanza: Gran parte del atractivo interpersonal se basa en la semejanza de actitudes, intereses y valores, antecedentes y creencias (Buss,1985). A esto consideramos que mientras más interacción en diversas actividades en beneficio de nuestros estudiantes podríamos identificar dichas actitudes, intereses, valores, creencias de cada docente que hagan una larga vida institucional con buenas prácticas educativas. De esta manera vamos a complementar nuestras diferencias y

fortalecer semejanzas que nos hagan trabajar en equipo encaminados por un director con prácticas de liderazgo.

c. Intercambio: Según la teoría de ganancia-perdida de Aronso (1994) nos da una idea de que identificando en nuestros pares sus habilidades, actitudes, etc. seremos capaces de complementarnos unos a otros. “Llevamos en cuenta “de las interacciones, en especial en las primeras etapas de las relaciones (Clark y Mills, 1979)

d. Intimidad: Conforme vamos conociéndonos mejor, la conversación progresa hacia temas más personales, recuerdos, esperanzas y temores, logros y fracasos (Altman y Taylor,1973), ello explica a llegar a un grado de autor revelarnos que a su vez ya nos estaría dando cuenta de que se está generando una confianza, la cual es vital para desarrollar una buena interrelación.

e. Actitudes: las actitudes pueden predecir la conducta, al menos en determinadas situaciones (Eagly, 1992; Kraus 1995). Por lo cual cualquier actitud pueda tener relevancia en el comportamiento de nuestros pares con los cuales trabajamos.

Las relaciones interpersonales son aquellas conexiones superficiales o profundas que hay en las personas en el curso de una actividad. (Mercedes Rodríguez Velázquez)

Establece o desarrolla un grupo o persona donde pertenece la interacción mediante de la comunicación. (Georgina Ehlermann)

Esta involucra aspectos como:

La capacidad de expresarse (señales - sonidos, gestos, símbolos) para transmitir información.

Saber escuchar

Habilidades de resolución de conflictos Expresión auténtica.

En tal sentido, Estela Raffino (2020) nos dice que es la forma de conectarse entre dos o más sujetos, basados en emociones, intereses, sentimientos, la parte social etc.

Es así como, este vínculo es importante para vivir en sociedad y se establece en varias formas y ambientes : familia, amigos, organizacional, deportes etc teniendo como requisito que exista una comunicación sostenida.

En todo el mundo hay un interés por tener un clima en las organizaciones educativas mediante la potenciación de la relación interpersonal a fin de alcanzar metas organizativas. Si en estas instituciones hay un clima positivo y adecuadas relaciones entre los empleados, grandes se verán sus posibilidades de brindar servicios de calidad. Sin embargo, en las instituciones de educación en Huari el clima y la relación interpersonal son poco eficientes. (Arce & Malvas, 2014).

La existencia de relación interpersonal de docentes con la resolución de conflictos en la parte administrativa en educación no es visible, ya que el grado de relaciones entre profesores y su calidad es buena por lo que afecta en la ejecución de conflictos con niveles bajos y aceptable, porque dialogan son conscientes que el ponerse de acuerdo es la mejor alternativa en resolución de dificultades, creyendo que confrontar y negociar es débil, por lo que se sugiere implementar acciones para conservar los buenos grados de interacción del maestro. (Bolaños, 2015).

Dimensiones de las relaciones interpersonales

Para la variable relaciones interpersonales se tiene en cuenta 3 dimensiones:

- Comunicación, es dar señales mediante código comunes al que emite y recibe el mensaje (Real Academia de la Lengua Español). Se clasifica: En comunicación Verbal U oreal, se es capaz de utilizar voz para comunicar sentimientos o pensamientos por medio de palabras, gestos y acciones expresivas de movimientos de quien habla; es lo que inconscientemente está al lado de las palabras pero no es comunicación no verbal y comunicación no verbal, son señales vinculadas con un hecho de comunicación que no es escrita u oral. Son gestos, mover cabeza o lo corporal, expresión de la cara, a mirada, cercanía, contacto corporal, orientación y arreglo particular.
- Actitud, Según Allport (1935), es una situación de estar dispuesta mentalmente y el sistema nervioso, a través de vivencias, que establece una fuerza directa dinámica en respuesta del sujeto a todo objeto y acciones, de tal manera según Ander (1987) la actitud es un concepto de la psicología social que se caracteriza por la acción que se consigue en el contexto en que vice y se tiene por vivencias particulares y factores complejos. Este concepto es un estado de estar dispuesto psicológicamente, que se adquiere y organizada por la vivencia para emitir respuesta característica ante sujetos o situaciones.
- Trato, Según Pérez & Merino (2011), es la actividad y consecuencia de interactuar. Tiene varios significados: proceder de un sujeto o interactuar con alguien. Es la manera para comunicarnos o formar vínculos con otros o grupos. El tratar bien es lo ético desde lo moral.

2.- Justificación

A nivel teórico, la investigación se justifica porque corroborará las distintas teorías existentes sobre las variables comunicación y relaciones interpersonales. Los resultados que se lograrán serán de utilidad para las instituciones educativas en su toma de decisiones; asimismo, servirá como antecedente para investigaciones futuras.

Por su parte, a nivel metodológico, se adoptaron los instrumentos de recolección de ambas variables de estudio, tanto de creatividad como la de inteligencia emocional, los que serán validados por el juicio de expertos; así podrán ser tomados como base en investigaciones futuras.

El aporte científico de esta investigación será poder comprobar las diversas teorías expuestas, de esta forma la correspondencia existente entre la comunicación y las relaciones interpersonales será afirmada y tomará relevancia en su fortalecimiento para el desarrollo óptimo de los estudiantes.

En el ámbito social, la presente investigación aportará relevancia en orientar la educación en desarrollar habilidades sociales a fin de fortalecer la comunicación y las relaciones interpersonales.

Finalmente, la presente investigación representará un aporte para investigaciones futuras, pues servirá de base para profundizar en las variables estudiadas y su relación.

3.- Problema

El menor logra aprender y desarrollar conductas de relaciones interpersonales, de allí radica lo esencial el poder trabajar esto desde los inicios de la vida escolar, que esto irá madurando la formación integral de los menores, como estudiantes y como persona social. Las relaciones interpersonales son vitales para poder establecer una relevancia en la convivencia social y podría significar la única actividad que posiblemente signifique el poder jugar dentro del ambiente social, en donde el valor de la fraternidad o de la amistad en la comunidad; en los menores es muy relevante el poder tener buenas relaciones con todos sus pares, para que el trabajo en equipo se vea fortalecido y compacto en donde se pueda establecer el trabar no solo en equipo si no que se vea la solidaridad y el liderazgo.

Vemos a diario la falta de relaciones interpersonales en los menores dentro de la formación de las jardineras, a veces por el tema de egocentrismo, otros por la crianza recibida en casa, donde los niños no tienen oportunidades de relacionarse con otros por diversos factores, desde el económico hasta el nivel socio económico.

Los educandos de la I.E 782 “Isca Chacocollo”, Puno, son la excepción, pues las relaciones interpersonales no son muy buenas entre los niños y niñas, generando climas no favorables y por ende bajo rendimiento académico en los niños, antes esta situación planteamos el siguiente problema:

¿Un modelo de comunicación basado en el Modelo de Comunicación Democrática entre los agentes de la Comunidad Educativa I.E. “782 Isca Chacocollo”, de la ciudad de Puno, puede mejorar las Relaciones Interpersonales?.

4.- Conceptualización y Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Modelo de Comunicación			
	Tipo de Comunicación en	¿Considera que la comunicación entre los miembros de la dirección y docentes se da en forma fluida? ¿Considera Ud. Que la comunicación entre la directora, docentes y auxiliares se da en forma alturada? ¿Considera Ud. que debe aplicarse	1 2

	la IE.	<p>un modelo de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa para mejorar las relaciones interpersonales?</p> <p>¿La dirección acepta críticas y opiniones contrarias?</p> <p>¿Considera que su relación laboral es buena con la dirección?</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>
	Liderazgo y comunicación	<p>¿La directora asume el manejo y dirección de la IE?</p> <p>¿La dirección muestra preferencias entre los miembros de la comunidad educativa?</p> <p>¿Los agentes de la comunidad educativa reconocen y aceptan la autoridad de la directora?</p> <p>¿Ante una actividad pedagógica o recreativa se forman equipos de trabajo?</p>	<p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>22</p>
Relaciones	Relaciones	¿Me siento capacitado para manejar las relaciones humanas entre la comunidad educativa?	9

Humanas

interpersonales

	¿Cree Ud. Que las relaciones Interpersonales en la Institución Educativa se dan de manera armoniosa?	10
		11
	¿La Dirección propicia que las Relaciones Interpersonales sean buenas entre la Comunidad Educativa?	12
		19
	¿Cree que el Director de la I.E. resuelve oportunamente los conflictos de Relaciones Interpersonales?	20
		24
	¿Mis relaciones con la Directora y Docentes están basadas en la confianza?	24
		23
	¿Considera que existen buenas relaciones entre la directora y el personal docente?	21
		25
	¿Cree Ud. que el respeto es el elemento importante para mantener excelentes relaciones Interpersonales?	15

		<p>¿Si se presenta una situación, se respeta las opiniones de los colegas?</p> <p>¿Siente malestar por el exceso de trabajo que se presenta en su Institución Educativa diariamente?</p> <p>¿Colabora Ud. en la solución de problemas que se dan en la Institución Educativa?</p> <p>¿La dirección ante una actividad o un problema, acepta críticas constructivas de su personal?</p>	
	<p>Habilidades sociales</p>	<p>¿Ante un problema, la directora obra con justicia?</p> <p>¿Considera que la directora es serena y equilibrada emocionalmente?</p> <p>¿La Directora muestra equidad y delicadeza en el trato a su personal?</p> <p>¿La Dirección es comprensiva ante los problemas de su personal?</p> <p>¿En la dirección de la Institución</p>	<p>13</p> <p>14</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>26</p>

		<p>Educativa se le observa una adecuación entre ideas, palabras y acción?</p> <p>¿Tiende Ud. A criticar las acciones y decisiones de la Directora y sus colegas?</p> <p>¿Mantiene Ud. El buen sentido del humor ante problemas que se presentan en su Institución?</p>	27
--	--	--	----

5.- Hipótesis

Si proponemos el modelo de comunicación basado en el Modelo de Comunicación Democrática entre los agentes de la Comunidad Educativa IE. “782 Isca Chacocollo” de la ciudad de Puno entonces lograremos mejorar las Relaciones Interpersonales.

6.- Objetivos

6.1. General

Proponer un modelo de Comunicación basado en el Modelo de Comunicación Democrática para mejorar las relaciones interpersonales entre los agentes de la comunidad educativa de la IEI “782 Isca Chacocollo” de Puno.

6.2 Objetivos Específicos

Identificar el nivel de comunicación entre los agentes educativos de la comunidad educativa IE “782 Isca Chacocollo” de Puno.

Caracterizar el tipo de liderazgo entre los agentes educativos de la IE 782 Isca Chacocollo” de Puno.

Describir el desarrollo de las relaciones interpersonales en la comunidad educativa IE “782 Isca Chacocollo” de Puno.

Caracterizar el tipo el tipo de habilidades sociales entre los agentes educativos de la “IE 782 Isca Chacocollo” de Puno.

Diseñar el Modelo de Comunicación en la comunidad educativa IEI 782 Isca Chacocollo” de Puno.

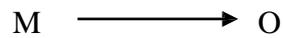
METODOLOGÍA

1. Tipo y Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo propositivo.

Cuyo diagrama es el siguiente:

Es descriptiva:

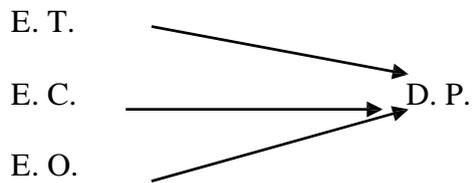


Donde:

M = Muestra

O = Cuestionario

Y es propositivo porque:



Donde:

E. T. Estructura teórica E.C.

Estructura conceptual E.O.

Estructura operacional D.P.

Diseño de la Propuesta

2. Población y Muestra

La población estuvo constituida por 12 integrantes de la comunidad educativa

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	DIRECTORA Y DOCENTES
“ IE 782 Isca Chacocollo “	12

La muestra tuvo la misma cantidad que la población, 12 integrantes.

3. Técnicas e instrumentos de investigación

3.1. Técnicas

La Observación:

“Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. (p.69). Para el desarrollo de la investigación, se realizaron observaciones directas simples y participativas semi estructuradas en las aulas, mientras se desarrollaban las jornadas diarias de actividades. Es necesario señalar, que se efectuaron tres visitas a cada aula. Las mismas, se llevaron a cabo en distintos momentos para recabar la información necesaria acerca del desempeño de los docentes y la directora. Estas permitieron conocer la realidad existente en cada aula visitada en cuanto a la necesidad de implementar las estrategias o herramientas de la comunicación asertiva. Para llevar a cabo estas observaciones, se emplearon los siguientes instrumentos: un cuaderno de notas o libreta, una cámara fotográfica, un anecdotario para las observaciones del aula.

La Encuesta:

“Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación a un tema en

particular”. (p.72). Esta técnica permitió obtener información que facilitó la orientación y el desarrollo de la investigación; fue aplicada a los agentes educativos de la I.E.” 782 Isca Chacocollo “.

3.2 . Instrumentos

El Cuestionario:

Según Arias (2006), el cuestionario es un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto-administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”. (p. 74).

El cuestionario consiste en una lista de preguntas escritas que pueden ser respondidas sistemáticamente. Cuando se elabora un cuestionario se debe especificar sobre qué tema se recogen opiniones, a quién se le aplica y el tipo de información que se desea obtener.

Las preguntas deben ser claras, precisas y adecuadas al nivel de las personas que van a responder el cual consto de 19 preguntas de carácter cerrado dirigido a la directora, docentes y auxiliares de la institución educativa.

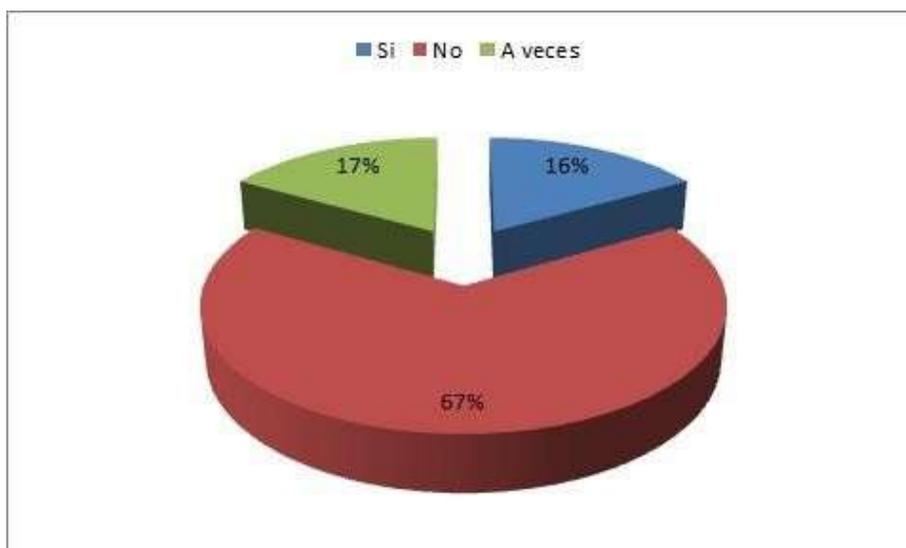
RESULTADOS

Tabla 1

¿Considera que la comunicación entre los miembros de la dirección y docentes se da en forma fluida?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17
No	8	66
A veces	2	17
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

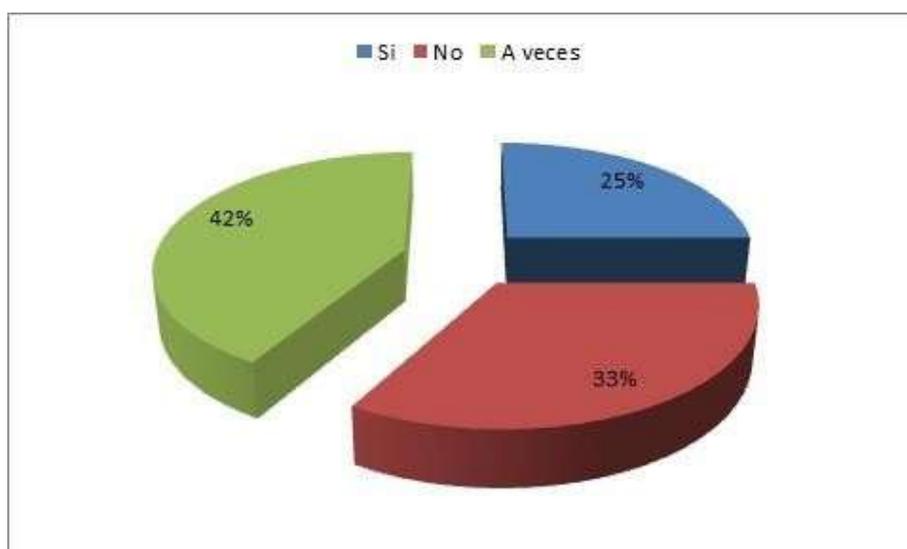
De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a la fluidez de la comunicación entre los miembros de la dirección y los docentes, el 67% considera que no es así, un 17% considera que a veces se da una comunicación fluida y un 16% cree que la comunicación es fluida. Lo que nos indica que un gran porcentaje de la comunidad de la presente institución educativa considera que no hay una comunicación adecuada entre sus miembros.

Tabla 2

¿Considera ud. que la comunicación entre la directora, docentes y auxiliares se da en forma respetuosa (respeto)?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	25
No	4	33
A veces	5	42
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

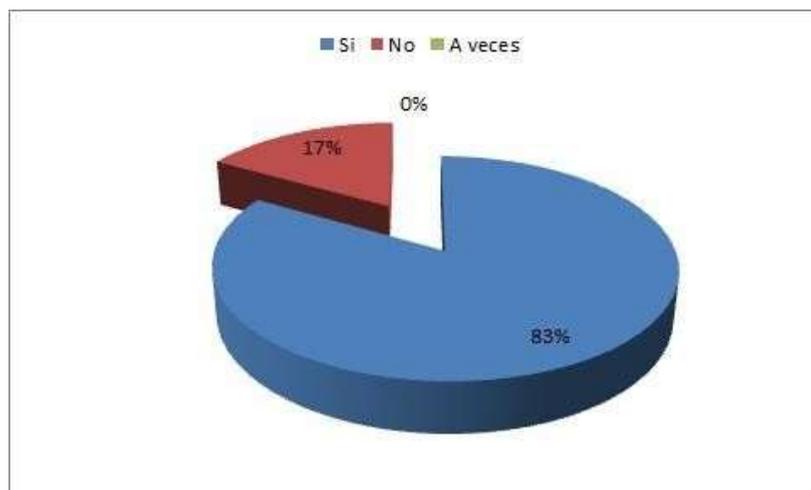
De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a la forma de comunicarse entre los miembros de la dirección, docentes y auxiliares, el 42% considera que sólo a veces se produce de manera respetuosa, alturada, un 33% considera que no hay respeto en la comunicación entre ellos y un 25% cree que sí es respetuosa la forma de comunicarse entre todos. Lo que nos indica que las opiniones respecto al factor respeto en la comunicación entre todos no es homogénea.

Tabla 3

¿Considera ud. que debe aplicarse un modelo de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa para mejorar las relaciones interpersonales?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	83
No	2	17
A veces	0	0
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

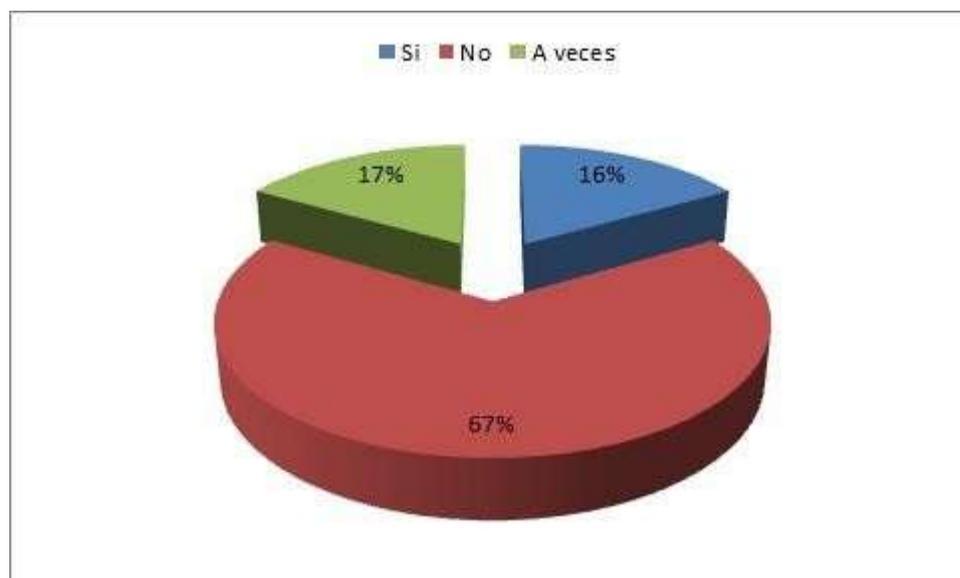
De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a la aplicación de un modelo de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa para mejorar las relaciones interpersonales las opiniones se dividieron de la siguiente manera: Un 83% considera que sí es pertinente el empleo de un modelo que ayude a mejorar sus relaciones interpersonales dentro de la institución, sólo un 17% considera que la aplicación de un modelo de este tipo sería inútil. Lo que indica que casi en su totalidad la comunidad educativa cree que sí se debería aplicar un modelo de comunicación en beneficio de la institución.

Tabla 4

¿La dirección acepta críticas y opiniones contrarias?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17
No	8	66
A veces	2	17
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

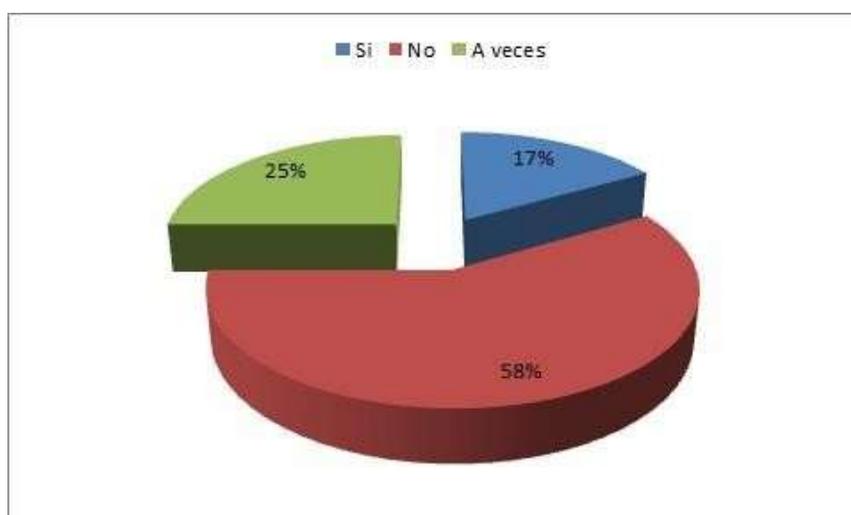
De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a si la dirección acepta críticas y opiniones contrarias observamos que un 67% manifestó que la dirección no acepta ni críticas ni opiniones contrarias, un 17% indica que a veces son aceptadas sus críticas y opiniones contrarias y un corto 16% manifestó que sí son aceptadas sus opiniones contrarias y críticas. Lo que indica que las críticas y opiniones que vierten los docentes no son aceptadas adecuadamente por la dirección mayormente.

Tabla 5

¿Considera que su relación laboral es buena con la dirección?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17
No	7	58
A veces	3	25
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

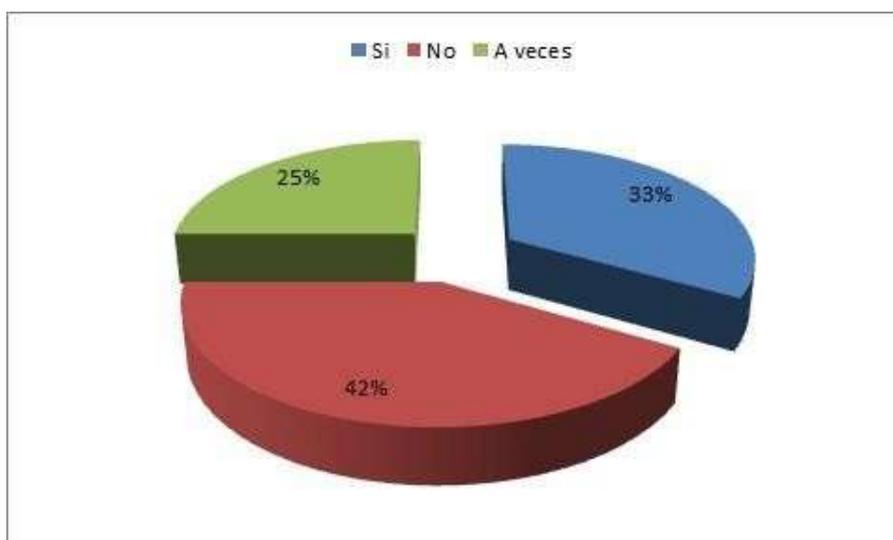
De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a si existe una buena relación laboral entre los docentes y la dirección observamos que un 58% manifestó que no existe una buena relación entre dirección y docentes, un 25% indica que a veces en ocasiones hay una buena relación 17% manifestó que sí hay una buena relación laboral entre dirección docentes. Lo que indica que más de la mitad del personal docente no mantiene relaciones armoniosas con la dirección de la institución.

Tabla 6

¿La directora asume el manejo y dirección de la I.E.?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	33
No	5	42
A veces	3	25
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

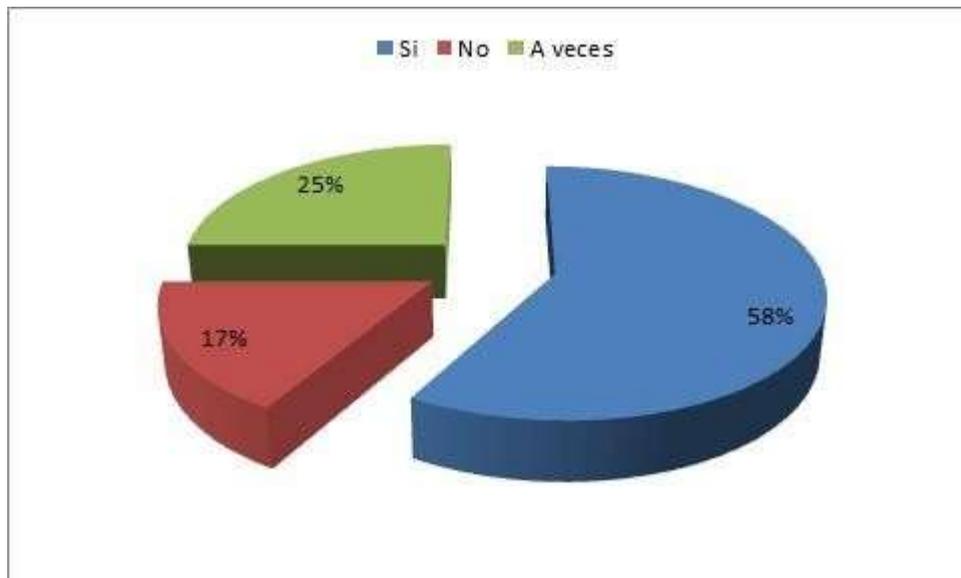
De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a si la directora asume el manejo y la dirección de la institución 42% manifestó que no el manejo de la dirección no es asumido por la directora, un 33% indica que sí y un 25 % indicó que la directora asume a veces la dirección de la institución. Lo que indica que la opinión y percepción del personal docente está muy dividido en este aspecto.

Tabla 7

¿La dirección muestra preferencias entre los miembros de la comunidad educativa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	42
No	2	16
A veces	3	42
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

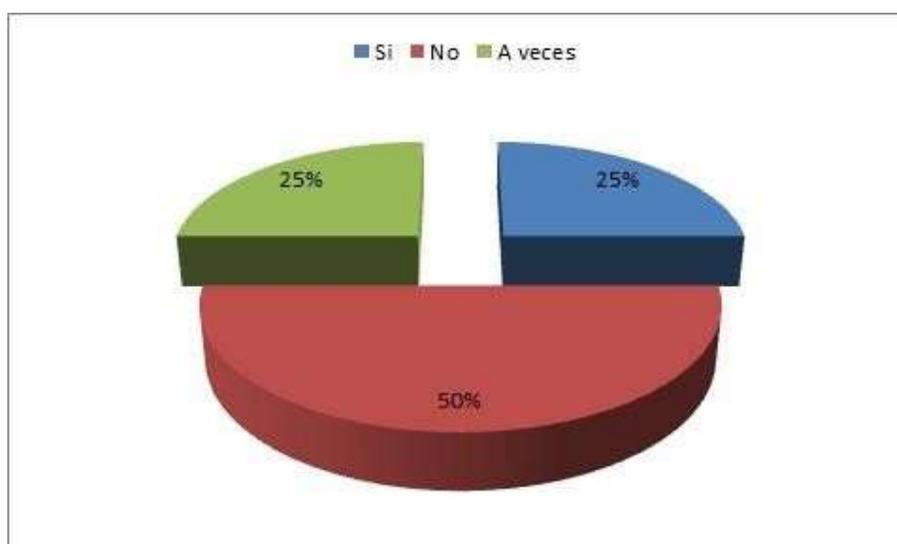
De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a si la directora muestra preferencias por algunos miembros de la institución un 58% manifestó que sí existen favoritismos por parte de la directora hacia algunos docentes un 25% indica que a veces ante ciertas situaciones se produce este hecho y un 17% negó la existencia de preferencias por parte de la directora. Lo que indica que hay una fuerte sensación de favoritismo dentro de la institución.

Tabla 8

¿Los agentes de la comunidad educativa reconocen y aceptan la autoridad de la directora?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	25
No	6	33
A veces	3	42
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

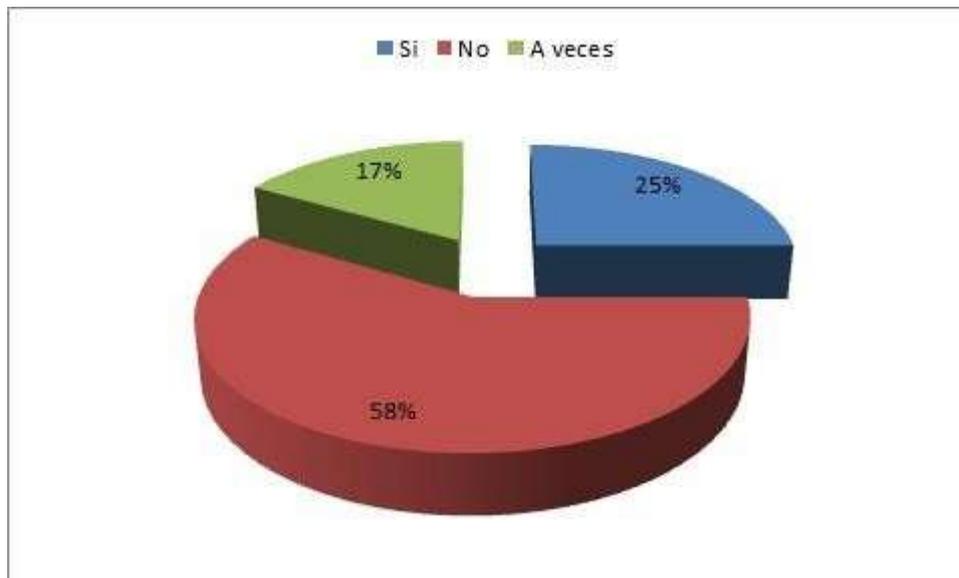
De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a la aceptación de la autoridad de la directora por parte de los agentes de la comunidad educativa un 50% expresó su inconformidad con aceptar la autoridad de la directora un 25% indica que a veces acepta sin vacilaciones la autoridad de la directora y otro 25% negó aceptar la autoridad de la directora. Lo que traduce un hecho preocupante en la institución que podría devenir en una anarquía interna de no tomar medidas oportunas ante tal situación.

Tabla 9

¿Me siento capacitado para manejar las relaciones humanas entre la comunidad educativa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	25
No	7	58
A veces	2	17
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

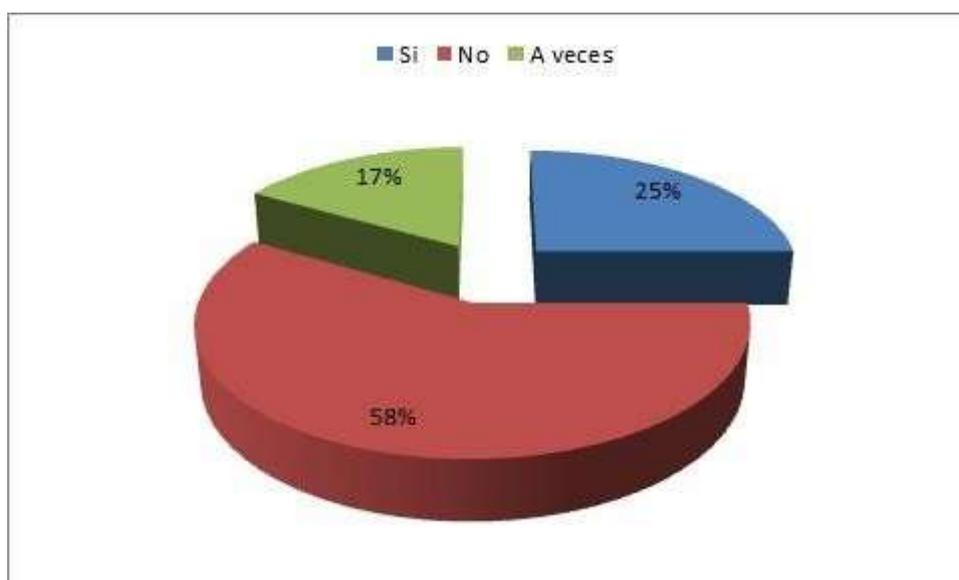
De acuerdo a los resultados obtenidos respecto a si los miembros de la comunidad educativa se sienten en la capacidad de manejar las relaciones humanas entre ellos un 58% expresó que no se sentía capacitado para manejar estas relaciones dentro de la comunidad educativa, un 25% manifestó que sí sería capaz de manejar sus relaciones interpersonales y un 17 % dijo que a veces sería posible el manejo de las mismas. Lo que indica un reconocimiento en más de la mitad de los docentes de su incapacidad para manejar las relaciones humanas en la institución educativa.

Tabla 10

¿Cree ud. que las relaciones interpersonales en la institución educativa se dan de manera armoniosa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17
No	7	58
A veces	3	25
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

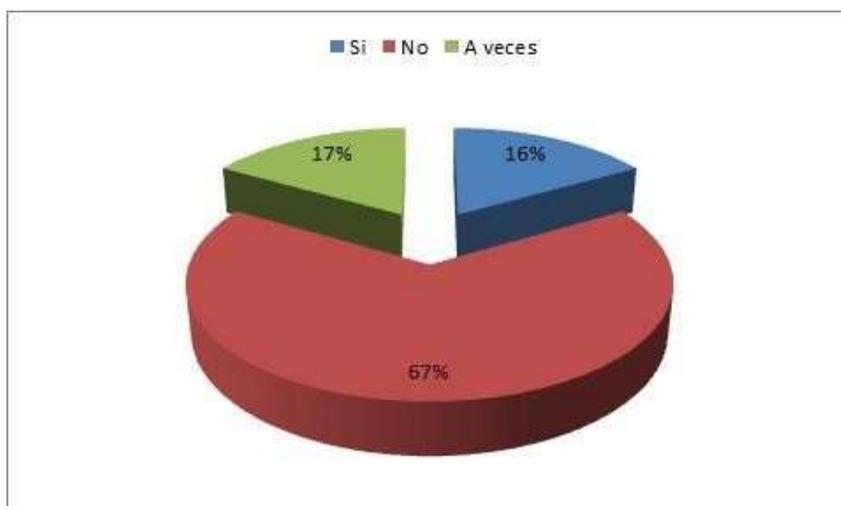
De acuerdo a los resultados obtenidos respecto a si los miembros de la comunidad educativa creen que las relaciones interpersonales entre ellos se dan de manera armoniosa un 58% expresó que no, un 25% manifestó que sí y un 17 % dijo que a veces podía considerarse armoniosa la interacción entre sus miembros. Lo que refleja un mayor porcentaje de descontento en la forma de relacionarse entre los miembros de la comunidad educativa, que no consideran armoniosa esta relación.

Tabla 11

¿La dirección propicia que las relaciones interpersonales sean buenas entre la comunidad educativa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17
No	8	66
A veces	2	17
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

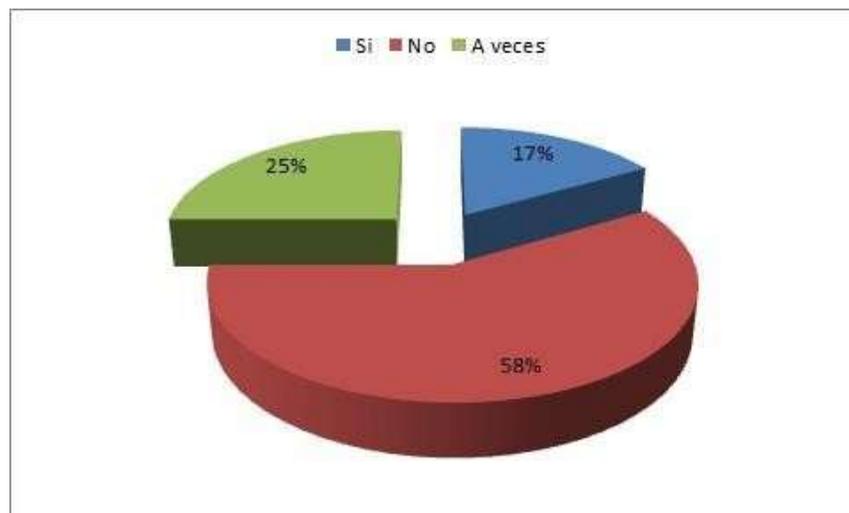
De acuerdo a los resultados obtenidos respecto a si la dirección propicia buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la institución un 67% expresó que la dirección no hacía ningún esfuerzo por propiciar buenas relaciones entre los miembros de la institución, un 16% manifestó que sí se trataba de propiciar buenas relaciones y un 17 % dijo que a veces la dirección intervenía en las relaciones interpersonales para tratar de mejorarlas. Lo que indica que los docentes en un gran porcentaje consideran que la dirección no propicia buenas relaciones interpersonales entre ellos en detrimento de la misma institución.

Tabla 12

¿Cree que el director de la i.e. resuelve oportunamente los conflictos de relaciones interpersonales?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17
No	7	58
A veces	3	25
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

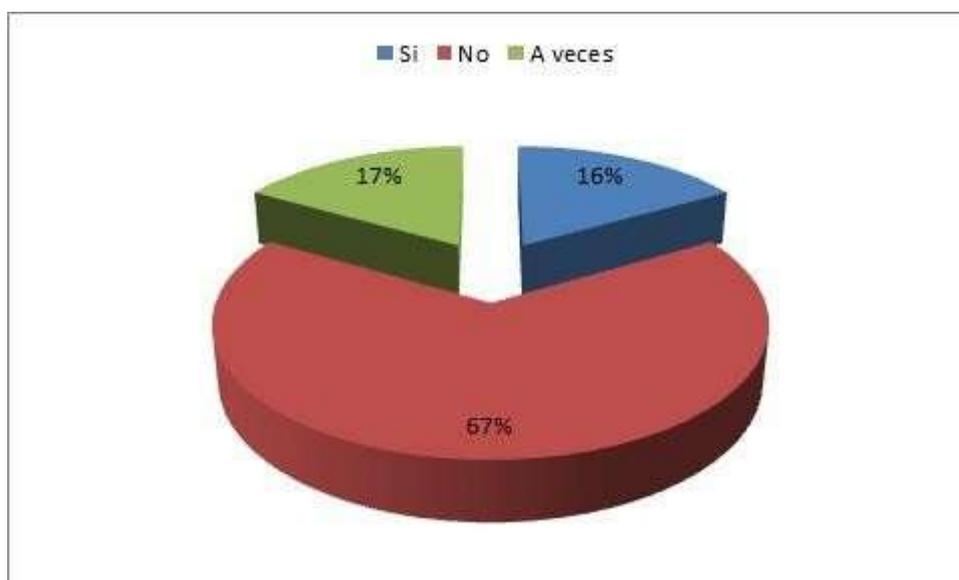
De acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la resolución oportuna de problemas en la relaciones interpersonales por parte de la dirección 58% expresó que la dirección no intervenía en buscar vías de solución a los problemas interpersonales, el 25 % afirmó que a veces la dirección buscaba soluciones a dichos problemas oportunamente, ante la presión de los docentes y un 17% dijo que sí se buscaban soluciones oportunamente. Lo que se puede interpretar de dichos resultados es que los docentes en su mayoría perciben un desinterés de la dirección por este tema.

Tabla 13

¿Ante un problema, la directora obra con justicia?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17
No	8	66
A veces	2	17
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

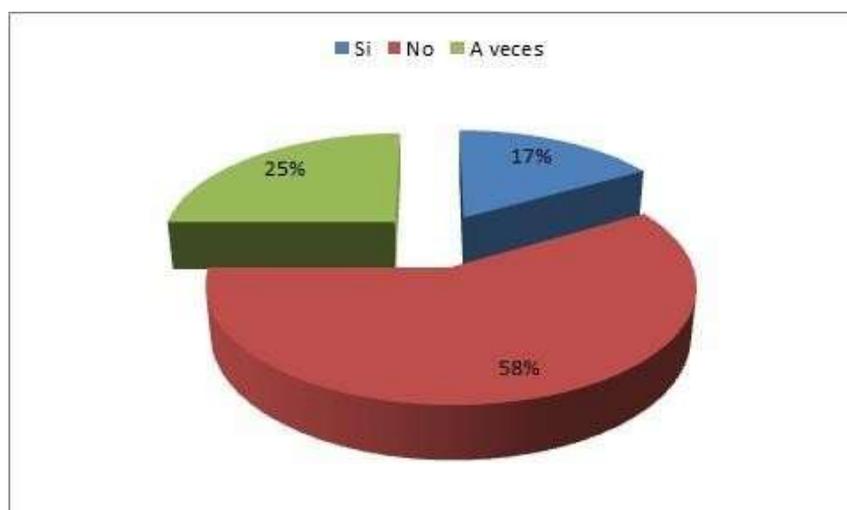
De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto al justo obrar de la directora frente a los problemas dentro de la I.E. el 67% expresó falta de justicia al enfrentar los problemas propios de la institución, por evidenciar ciertos rasgos de favoritismo, el 16 % respondió que consideraban que sí se enfrentaba con justicia los problemas suscitados en la I.E.; por último el 17% dijo que sólo a veces se solucionaban los problemas con justicia. Lo que se indica que la justicia no llega a cubrir las expectativas de lo que debería ser la mayor parte de la comunidad educativa.

Tabla 14

¿Considera que la directora es serena y equilibrada emocionalmente?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17
No	7	58
A veces	3	25
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

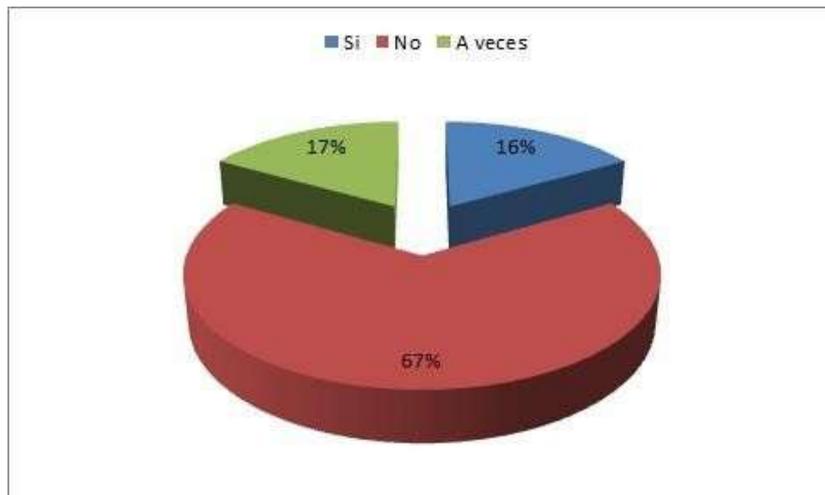
De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto equilibrio emocional de la directora un 58% considera que la directora no cuenta con la serenidad ni el equilibrio emocional necesario para llevar a cabo su labor, el 25 % cree que sólo a veces se muestra serena y equilibrada emocionalmente en su labor y un 17% considera que sí es serena y equilibrada en la I.E. Lo que se traduce en una percepción negativa de los miembros de la comunidad educativa hacia la directora, al considerarla en su mayoría desequilibrada emocionalmente.

Tabla 15

¿La dirección ante una actividad o un problema, acepta críticas constructivas de su personal?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17
No	8	66
A veces	2	17
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

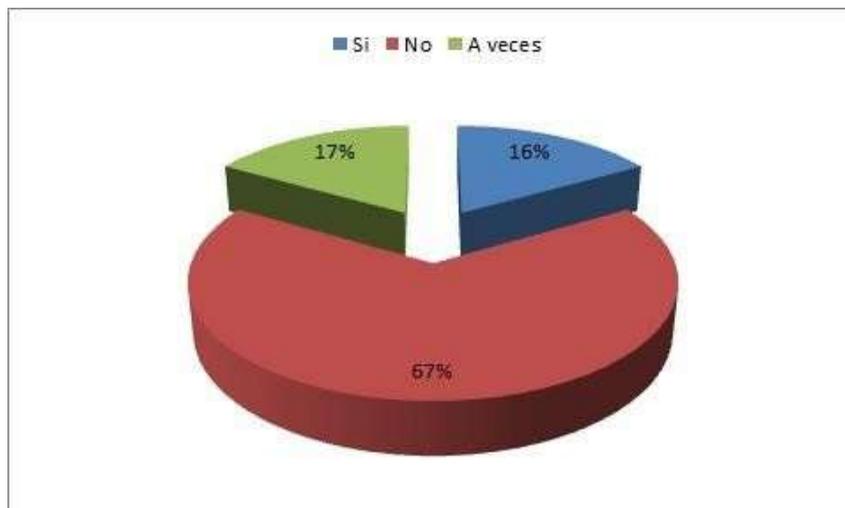
De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto la aceptación de críticas constructivas del personal docente ante problemas o actividades por parte de la dirección. Los docentes manifestaron en un 67% que sus aportes y críticas constructivas no eran aceptados por la dirección, que actuaba de manera vertical ante ellos, un 17% expresó que en pocas oportunidades fueron tomados en cuenta para dichos acontecimientos, y un 16% considera que sí son tomados en cuenta sus aportes y críticas constructivas. Lo que estos resultados revelan en conclusión es la aceptación de la participación de un grupo minoritario.

Tabla 16

¿La directora muestra equidad y delicadeza en el trato a su personal?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17
No	8	66
A veces	2	17
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

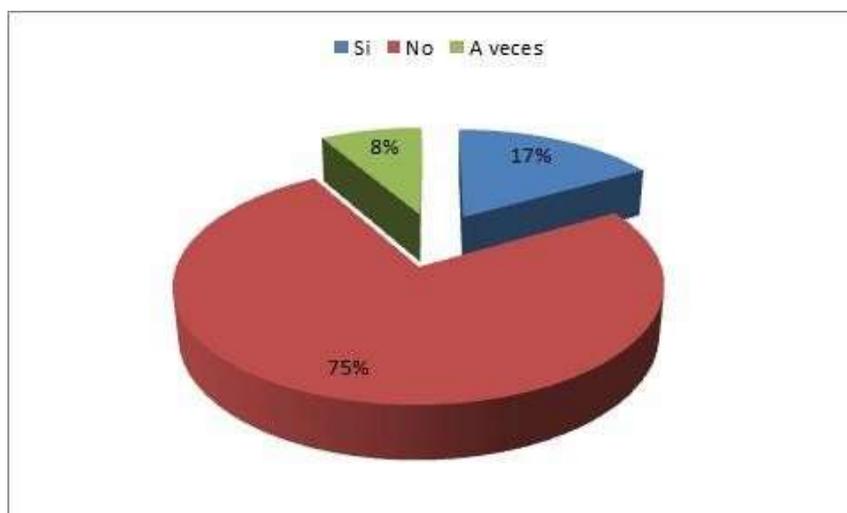
De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto al trato de la directora hacia su personal, un 67 % manifestó que el trato de la directora no era ni equitativo ni delicado, sintiéndose relegados y desmotivados, un 16% consideraba el trato de la directora justo y equitativo, y un 17% cree que a veces es delicado y equitativo el trato de la directora da a su personal. Lo que indican estos resultados es un gran descontento en la forma en que son tratados en su mayoría los miembros de la comunidad educativa, sólo un pequeño porcentaje se siente conforme con la forma en que son tratados.

Tabla 17

¿La dirección es tolerante ante los problemas de su personal?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17
No	9	75
A veces	1	8
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

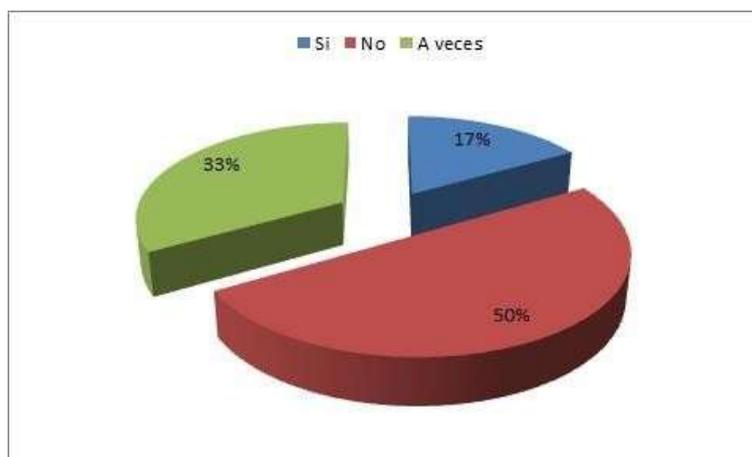
En el presente gráfico acerca de la tolerancia por parte de la dirección a los problemas que tiene el personal de la I.E, el 75% manifestó un trato vertical y autoritario por parte de la dirección ante sus problemas como parte de sus funciones docentes, un 17% contestó que sí sentían un trato tolerante por parte de la dirección al manifestar sus problemas e inconvenientes a lo largo de su labor docente y un 8% expresó haber sido comprendido en ciertas ocasiones. La diferencia de respuesta de la dirección ante diferentes miembros de la comunidad educativa propicia malestar e inconformidad entre el personal.

Tabla 18

¿En la dirección de la institución educativa se observa una adecuación entre lo que se manifiesta y lo que se ejecuta?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17
No	6	50
A veces	4	33
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

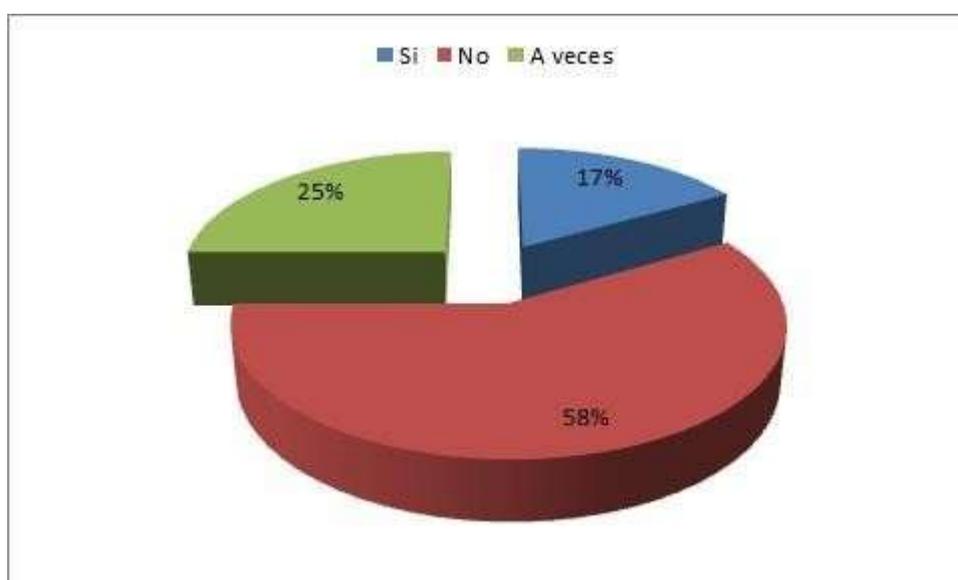
En el presente gráfico acerca de la adecuación por parte de la dirección en cuanto a lo que se manifiesta y lo que se ejecuta, un 50% del personal docente respondió que no encontraban coherencia entre lo que se predica y lo que se ejecuta dentro de la institución educativa, fomentando cierto desorden en las labores a realizar, el 33% manifestó que sí encontraban adecuación en lo que manifiesta y hace la dirección y un 17 % expresó que en ocasiones no hay ilación entre las indicaciones que reciben y la forma de actuar de la autoridad . Lo que indica cierto grado de descoordinación entre el mensaje que recibe el personal y lo que en realidad ocurre; entorpeciendo las labores de los miembros de la I.E.

Tabla 19

¿Mis relaciones con la directora y docentes están basadas en la confianza?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17
No	7	58
A veces	3	25
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

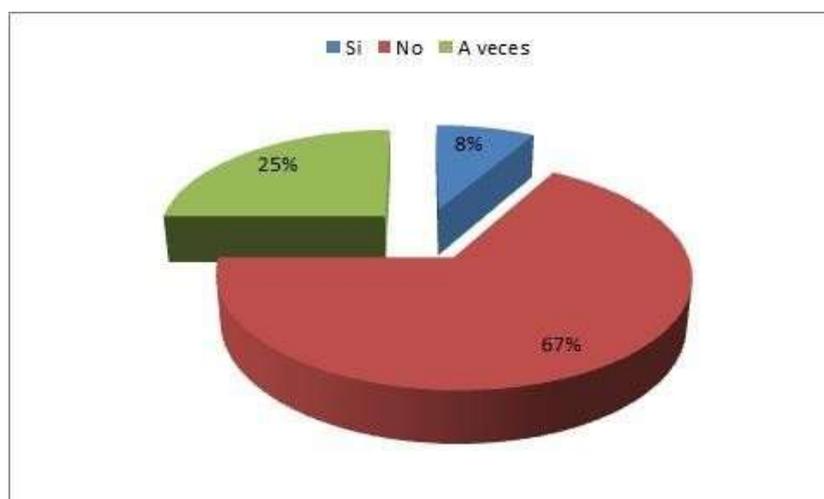
En el presente gráfico acerca del tipo de relación que se forja entre la directora y los docentes, y entre docentes, el 58% indica que las relaciones dentro de la I.E. no están basadas en la confianza, propiciando un clima defensivo y hostil, un 25% afirma que a veces, en ocasiones la confianza forma parte de sus relaciones laborales, el 17% considera que sí hay confianza en las relaciones que establecen docentes y la dirección. Lo que quiere decir que en su mayoría el personal no considera a la confianza como un rasgo característico dentro de las relaciones interpersonales en la I.E.

Tabla 20

¿Considera que existen buenas relaciones entre la directora y el personal docente?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	8
No	8	67
A veces	3	25
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

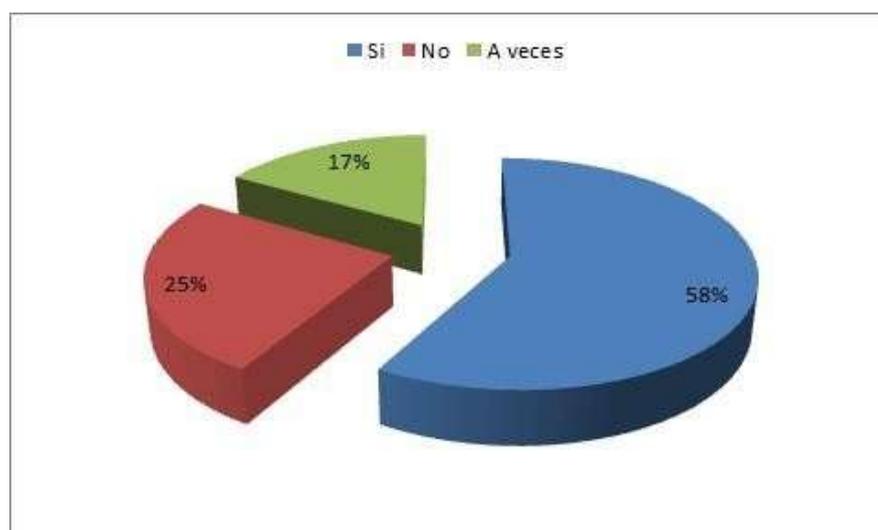
En el presente gráfico podemos apreciar las consideraciones del personal docente acerca de la calidad de las relaciones interpersonales entre la directora y ellos. Un 67% no considera buena la relación entre la directora y el personal docente, por un conjunto de situaciones que causan malestar personal que a su vez se traduce en sus labores docentes, la mínima parte del personal encuestado, dijo que sí había una buena relación entre la dirección y los docente y un 25% considera que sólo a veces puede considerarse buena dicha relación. Lo que indica que dentro de la I.E. prima un clima hostil entre el personal docente y su autoridad la dirección.

Tabla 21

¿Siente malestar por el exceso de trabajo que se presenta en su institución educativa diariamente?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	58
No	3	25
A veces	2	17
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

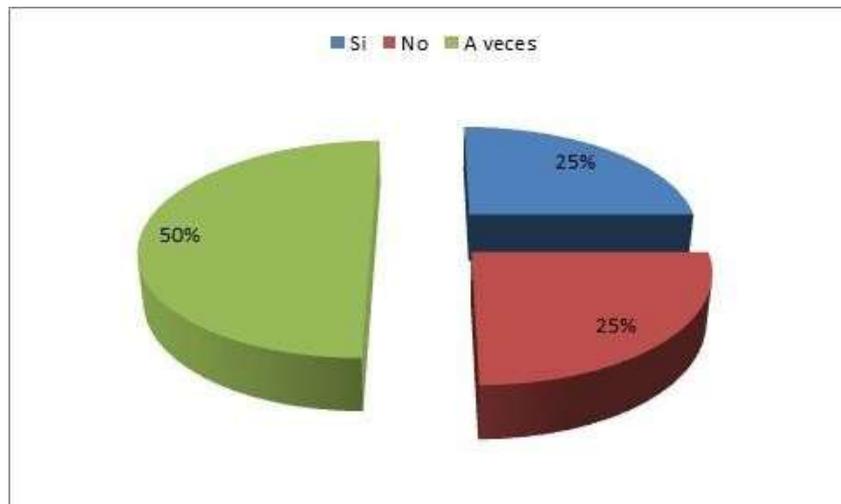
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta respecto al malestar que siente el docente por el exceso de trabajo el 58% manifestó sentir cierto agobio por el exceso de trabajo diario en la I.E., un 25% expresó que no consideraba excesivo el trabajo que le requería la I.E., lo consideraba adecuado y convencional y un 17% sentía malestar por exceso de trabajo a veces, durante determinados momentos del año escolar.

Tabla 22

¿Ante una actividad pedagógica o recreativa se forman equipos de trabajo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	25
No	3	25
A veces	6	50
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

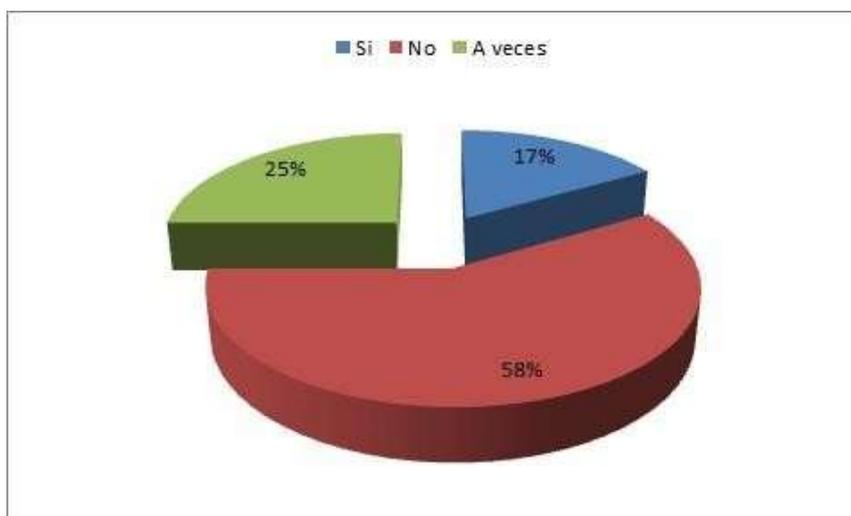
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta respecto a la formación de grupos en la realización de actividades pedagógicas o recreativas el 50% del personal docente afirmó que sólo a veces la directora opta por esta modalidad, la otra mitad del personal docente se dividió en partes iguales al manifestar sus respuestas, un 25% respondió que no se formaban grupos y las obligaciones se encargaban sólo a determinadas personas y el otro 25% afirmó que sí se optaba por la modalidad de grupos para la distribución de funciones en dichas actividades. Esto evidencia también división en opiniones entre los miembros de la I.E.

Tabla 23

¿Si se presenta una situación, se respeta las opiniones de los colegas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	17
No	7	58
A veces	3	25
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

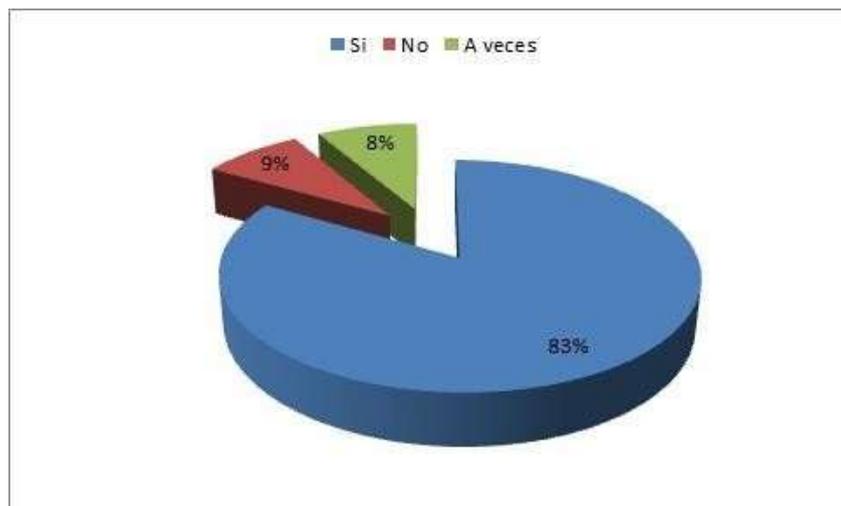
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada respecto al respeto que se tiene por la opiniones de los colegas ante diferentes situaciones dentro de la I.E. el 58% opina que no hay respeto por las opiniones vertidas por los diferentes colegas, esto producto de la falta de interés de la dirección por armonizar las relaciones interpersonales en la comunidad educativa, un 25% expresa que a veces el respeto forma parte de sus relaciones cuando surgen situaciones a enfrentar, el 17 % afirma que sí hay respeto de las opiniones de todos los colegas, pero no hay evidencia de ello a lo largo de la encuesta. Lo que indica una deficiencia importante al establecer relaciones laborales.

Tabla 24

¿Cree ud. que el respeto es el elemento importante para mantener excelentes relaciones interpersonales?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	84
No	1	8
A veces	1	8
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

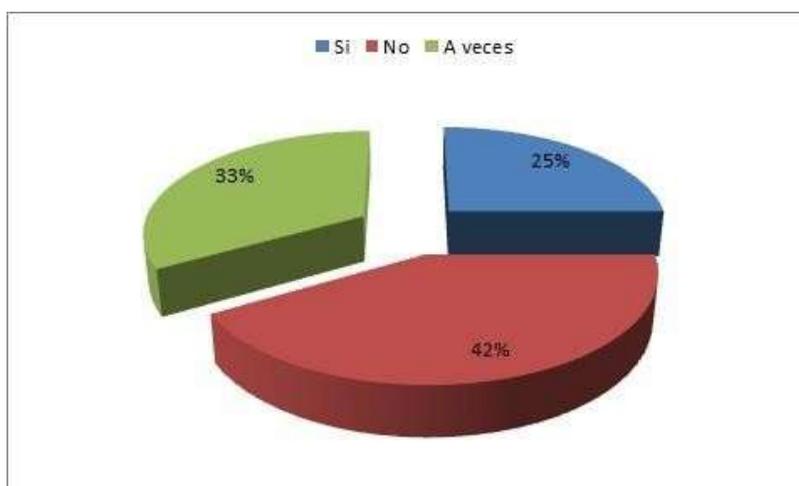
De acuerdo a los resultados obtenidos respecto a si se considera el respeto como elemento importante para mantener excelentes relaciones interpersonales, el 83% manifestó que sí consideraban que el respeto era imprescindible para mantener excelentes relaciones interpersonales, una mínima fracción del personal docente manifestó que no era necesario o que no siempre era ese el elemento indispensable. Lo que este gráfico indica es que hay una preocupación casi generalizada por considerar al respeto como elemento crucial para establecer buenas relaciones entre los miembros de la I.E.

Tabla 25

¿Colabora ud. en la solución de problemas que se dan en la institución educativa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	25
No	5	42
A veces	4	33
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

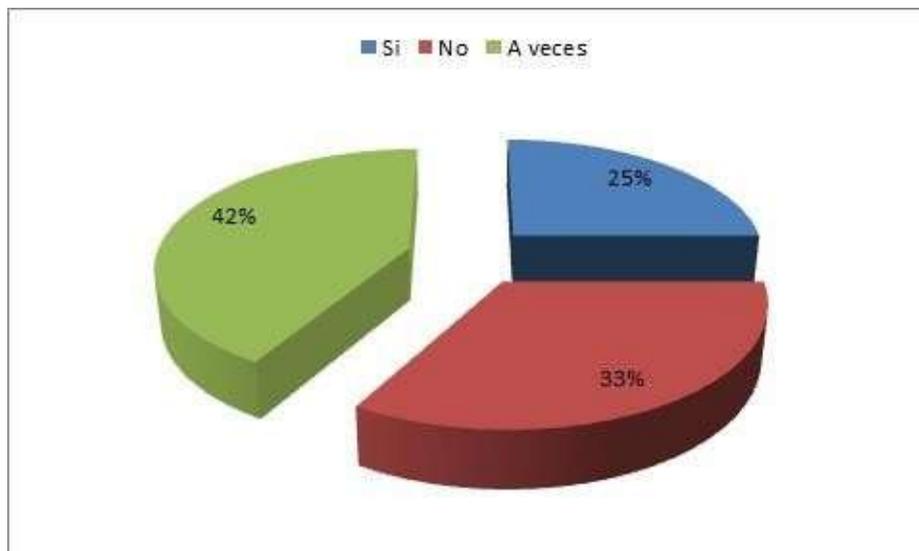
De acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la colaboración de los docentes en la solución de problemas que surgen en la I.E. un 42% afirma que no colabora en estos aspectos más que por desidia propia por la negativa que reciben por parte de la dirección a sus iniciativas de solución, lo que ha devenido en una indiferencia creciente entre el personal docente, un 25% afirma que sí colabora en la solución de dichos problemas al ser sus opiniones aceptadas y el 33% de docentes encuestados afirma que a veces han sido tomados en cuenta sus aportes para la solución de situaciones problemáticas. Esto indica que hay un sector del personal docente que es relegado en la toma de decisiones dentro de la I.E.

Tabla 26

¿Tiende ud. a criticar las acciones y decisiones de la directora y sus colegas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	25
No	4	33
A veces	5	42
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

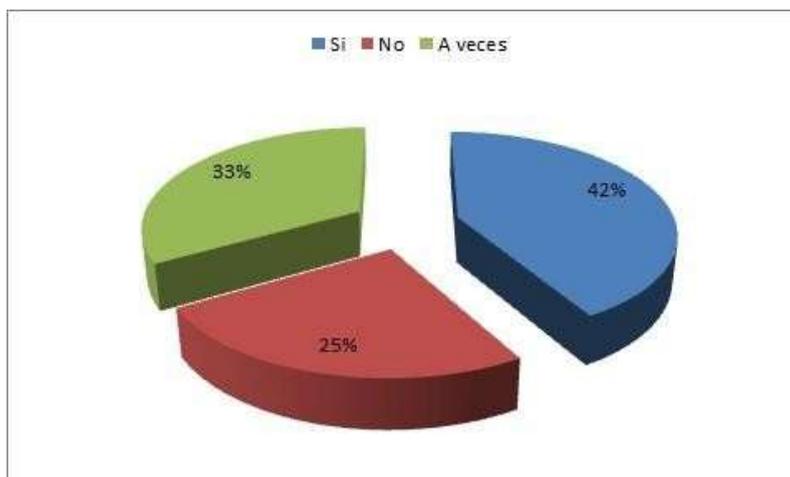
En el presente gráfico podemos apreciar que un 42 % del personal docente encuestado refiere haber criticado a veces las acciones y decisiones de la directora y sus colegas, un 33% niega criticar a la directora y sus colegas en sus acciones y decisiones y un 25% afirma con certeza haberlo hecho durante las labores diarias. Lo que este gráfico indica es que la crítica es un aspecto constante en el trato diario, marcando una pauta en las relaciones interpersonales, que a su vez esconde un descontento en el actuar de sus colegas y la dirección.

Tabla 27

¿Mantiene ud. el buen humor ante problemas que se presentan en su institución?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	42
No	3	25
A veces	4	33
TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la institución educativa “782 Isca Chacocollo”



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente gráfico respecto a mantener el buen humor ante los problemas que se presentan en la I.E. el 42% afirmó que sí eran capaces de mantener el buen humor a pesar de los problemas y dificultades que se presentaban en su labor diaria, el 33% manifestó que sólo a veces era posible esto pues los malestares ocasionados por las malas relaciones interpersonales los sobrepasaba, un 25% expresó que no podían mantener el buen humor puesto que no podía sobrellevar las fricciones dentro de la comunidad educativa. Lo que este gráfico indica es que los problemas y fricciones entre los miembros de la comunidad educativa menoscaban en la salud emocional y mental de los mismos.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El presente trabajo tuvo como objetivo principal proponer un modelo de comunicación basado en el modelo de comunicación democrática para mejorar las relaciones interpersonales entre los agentes de la comunidad educativa de la I.E 728 “Isca Chacocollo” de la ciudad de Puno.

Se encontraron resultados como los siguientes: el 67% considera que no existe una comunicación fluida, un 17% considera que a veces se da una comunicación fluida y un 16% cree que la comunicación es fluida. Lo que nos indica que un gran porcentaje de la comunidad de la presente institución educativa considera que no hay una comunicación adecuada entre sus miembros. También se halló que un 67% manifestó que la dirección no acepta ni críticas ni opiniones contrarias, un 17% indica que a veces son aceptadas sus críticas y opiniones contrarias y un 16% manifestó que sí son aceptadas sus opiniones contrarias y críticas. Lo que indica que las críticas y opiniones que vierten los docentes no son aceptadas adecuadamente por la dirección mayormente.

Por otro lado, Un 67% no considera buena la relación entre la directora y el personal docente, por un conjunto de situaciones que causan malestar personal que a su vez se traduce en sus labores docentes, la mínima parte del personal encuestado, dijo que sí había una buena relación entre la dirección y los docentes y un 25% considera que sólo a veces puede considerarse buena dicha relación. Lo que indica que dentro de la I.E. prima un clima hostil entre el personal docente y su autoridad la dirección.

Estos resultados fueron comparados con el trabajo de Llacta y Sánchez (2016) quienes desarrollaron un estudio en la ciudad de Lima y no se encontraron coincidencias, puesto que demostraron que los docentes que demuestran un nivel muy favorable es un 42.9 %, mientras que el 24% regular y desfavorable el 32 % del Clima Institucional; en las Relaciones Humanas se encuentran en un nivel bueno

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se comprueba que el tipo de comunicación entre los agentes educativos de la comunidad educativa IEI “782 Isca Chacocollo” de Puno es negativa, tal como se evidencia en los cuadros 1°, 2°, 3°, 4°, y 5°
- SEGUNDA:** Las características que presenta el liderazgo entre los agentes educativos de la 782 Isca Chacocollo” de Puno no es adecuada para el desarrollo de las relaciones humanas, tal como se evidencia en los cuadros 6°, 7°, 8° y 22°.
- TERCERA** El desarrollo actual de las relaciones interpersonales en la comunidad educativa IEI “782 Isca Chacocollo” de Puno es negativa tal como se evidencia en los hallazgos realizados en los cuadros 9°, 10°, 11°, 12°, 15°, 19°, 20°, 21°, 25°, 23° y 24°.
- CUARTA** El manejo de habilidades sociales entre los agentes educativos de la I.E. “782 Isca Chacocollo” de Puno es inadecuado para un buen desarrollo de las relaciones humanas, tal como se evidencia en los cuadros 13°, 14°, 16°, 17°, 18°, 26° y 27°

RECOMENDACIONES

1. Es necesario mejorar la gestión de la comunicación entre los agentes educativos de la comunidad educativa IEI “782 Isca Chacocollo” de Puno, el cual repercutirá positivamente en el logro de relaciones interpersonales positivas.
2. la comunidad educativa debe elaborar talleres orientados al fortalecimiento del liderazgo del director y los principales agentes educativos, logrando generar de esta manera relaciones interpersonales positivas.
3. En la “IE 782 Isca Chacocollo” de Puno el director debe realizar acciones de capacitación en la I.E. orientados a desarrollar habilidades sociales entre los principales integrantes de la comunidad educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara, A. (1993). *Cómo Educar la Autoestima*. Barcelona: CEAC.
- Alfaro, L. y Mendoza, M. (2018) *Relación entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa N° 80014 Juan Pablo II de la ciudad de Trujillo*. Universidad César Vallejo.
- Andrade, P., Valdivia, F. y Tagliabue, R.(1 998). *Guía de Tutoría*. Lima: Bruño.
- Antunes, C. (2005). *Las Inteligencias Múltiples*. Lima: El COMERCIO.
- Aramburu et al. (2004). *Orientación del Desarrollo Personal*. Perú: San Marcos.
- Bandura, A. (1982). *Teoría del Aprendizaje Social*. Madrid: Espasa – Calpe.
- Bonet, J. (1994). *La auto imagen del adolescente y la sociedad*. España: Sal Terras.
- Bustamante, A. (1999). *Historia Universal*. Separata. UNSA.
- Caballo, V. (1997). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Claro, S. y Bedregal, L. (2003). *Aproximación al estado de Salud del profesorado en Chile*. Revista.

Cove, S. (2005). *El 8° Hábito*. Buenos Aires: Paidós. Pág. 385. Diccionario Enciclopédico, Océano Uno.

Entee de Madero, K. (1996). *Comunicación oral para el liderazgo en el mundo Moderno*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

Fernández, I. (2005). *La Escuela sin Violencia*. Lima: EL COMERCIO.

Fernández, R. y Carboles, J. (1981). *Evaluación conductual metodología y aplicaciones*. Madrid: Pirámide.

Fischman, D. (2005). *Líder Transformador*. Lima: EL COMERCIO S.A.

Gálvez, J. (2000). *Métodos y técnicas de aprendizaje. Teoría y Práctica*.

Garnerd, Howard. (1999). *Las Inteligencias Múltiples*. Santa Fe de Bogotá: Harpes Collins Publisher. Inc.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Printing Books. Buenos Aires. Pág.99.

Goldstein, A., Sarafkin, R., Gershaw, N. y Klein, O. (1989). *Habilidades y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona

Gómez, T., Mir i Costa, V. y Serrats, G. (2005). *Propuestas de Intervención en el Aula*. Lima: EL COMERCIO. Pág. 48.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw-Hill. Pág. 157.

Hidalgo, C. y Abarca, N. (1994). *Comunicación Interpersonal*. Universidad Católica de Chile.

Izcaray, F. (2006) *Inteligencia Emocional y el Programa Neuro – Lingüística*. Artículo.

Justo, J. (2005). *Apunte Histórico Geográfico*. Pág. 10.

Katz, D. y Kalln, R. (1999). *Sicología Social de las organizaciones*.

Lexus Editores (1999). *Gran Enciclopedia del Perú*. Pág. 169.

Ludeña, S. (2005). *Relaciones Humanas*. Perú: Independencia.

Llacta, A. y Sánchez, C. (2016). *Clima institucional y relaciones humanas según los docentes de la RED 12 de la UGEL 01 San Juan de Miraflores, 2015*

Manrique, L. (2005). *Sembrando Valores*. Perú: Paredes. Pág. 6 - 12.

Ministerio de Educación. *Guía de tutoría*. (2002) Perú: Quebec or World. Pág. 18.

Ministerio de Educación. (1999). *El Taller*. PLANGEED.

Ministerio de Educación. (2006) *Auto diseño de la organización en Centros Educativos Públicos*. Oficina de Apoyo a la Administración de la educación.

- Moreno, S. y Pérez, E. (2018) Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó.
- Navarro, E., Alcántara, M. y Martínez, J. (2007). *Ética y Perfil Profesional*. Lima: Mv Fénix. E. I.R.L. Pág. 99.
- Novais, G. (1992). *Cómo obtener éxito en las relaciones Humanas*. Sao Paulo: Loyola. Pág.42.
- Pérez, C. (2016) *La gestión directiva y su relación con el desempeño docente en las Instituciones Educativas de la Red Brisas del Chinchipe de Puerto Huallape, del distrito de Santa Rosa de la provincia de Jaén*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Salm, R. (2 005). *La solución de Conflictos en la Escuela*. Lima: El COMERCIO. Pág.15 - 24 - 43.
- Vallejo, J. (1999). *Técnicas para la resolución de Conflictos*. Instituto del Sur. Arequipa.
- Viera, J. (2016) Estrategias de comunicación interna del GADM-C Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, periodo de julio a diciembre. Universidad Nacional del Chimborazo. Riobamba, Ecuador.
- Vizarraga, O., Ruiz, J. y Salinas, J. (2004). *Reingeniería en las Instituciones Educativas*. Perú: San Marcos. Pág. 39 – 111 – 112.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS
<p>En los agentes de la Institución Educativa 782 Isca Chacocollo, se percibe un clima bastante tenso, porque unos demuestran su indiferencia aislándose ante los problemas que se suscitan en la Institución educativa, mientras otros se parcializan apoyando a la Directora y otro grupo trabaja de manera imparcial, creando un sentimiento de desconfianza de unos a otros.</p>	<p>Relaciones Interpersonales</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Proponer un modelo de Comunicación basado en el Modelo de Comunicación Democrática para mejorar las relaciones interpersonales entre los agentes de la comunidad educativa de la IE 782 Isca Chacocollo” de Puno.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar el nivel de comunicación entre los agentes educativos de la comunidad educativa IE “782 Isca Chacocollo” de Puno.</p> <p>Caracterizar el tipo de liderazgo entre los agentes educativos de la 782 Isca Chacocollo” de Puno.</p> <p>Describir el desarrollo de las relaciones interpersonales en la comunidad educativa IEI “782 Isca Chacocollo” de Puno.</p>

		<p>Caracterizar el tipo de habilidades sociales entre los agentes educativos de la “782 Isca Chacocollo” de Puno.</p> <p>Diseñar el Modelo de Comunicación en la comunidad educativa IE “782 Isca Chacocollo” de Puno.</p>
--	--	--

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

Tipo y diseño de investigación	Población muestra	Instrumentos de investigación
<p>La investigación es, según la finalidad, una investigación pura o básica; según la dimensión temporal, es coyuntural; según el marco en que tiene lugar, es una investigación de campo; según el enfoque, es una investigación especializada</p>	<p>08 docentes 01 directivo 03 auxiliares</p>	<p>Cuestionario</p>

ANEXO 3

PROPUESTA PEDAGÓGICA MODELO DE COMUNICACIÓN DEMOCRÁTICO (MCD)

4.1. Descripción

El Modelo de Comunicación Democrático (MCD), es un elemento que propicia unificar la actividad organizada por la cual se alimenta las relaciones interpersonales. Así mismo va a permitir modificar la conducta, efectuar cambios en su forma de relacionarse y lograr las metas propuestas.

El propósito de la presente propuesta de Modelo de Comunicación Democrático (MCD), en las Relaciones Interpersonales es desarrollar en los miembros de la Institución Educativa “782 Isca Chacocollo” objeto de estudio, una relación solidaria, humana, expresada en valores, liderazgo, habilidades sociales, así mismo la comunicación intrapersonal e interpersonal que orienten e impulsen las acciones presentes y futuras en las relaciones interpersonales para el buen desarrollo educativo.

El Modelo de Comunicación Democrático (MCD), permitió analizar e interpretar, criticar constructivamente las causas de la ruptura de las Relaciones Interpersonales que fueron generados por la falta de una comunicación alturada y fluidas donde predominaba el autoritarismo. Así mismo permitió asumir compromisos y tomar decisiones en romper el formalismo de la administración verticalista, para humanizar la relación de la Dirección con los demás miembros de la Institución educativa.

El Modelo de Comunicación Democrático (MCD) propone generar una comunicación fluida, con un lenguaje apropiado, elevado, enmarcado en la práctica de valores, donde el liderazgo de la plana jerárquica sea participativo. Esto supone la interacción continúa entre todos los miembros que laboran en la Institución Educativa “782 Isca Chacocollo”, sin que ello signifique que la Directora renuncie a su papel, poder o cargo que ejercen. Tampoco se trata de una relación igualitaria entre Dirección y subalternos, sino de que ella primero asuma su rol de una forma humana, renovadora y respetando la personalidad y las diferencias que pudieran presentarse con los miembros a su cargo .

4.2. Fundamentación Científica del Modelo de Comunicación Democrático (MCD)

El Modelo de Comunicación Democrático (MCD) permitirá mejorar las Relaciones Interpersonales en los miembros de la Institución Educativa “782 Isca Chacocollo” - Puno, objeto de estudio.

El Modelo de Comunicación Democrático (MCD, pretende formar a las personas en una dimensión social elevada que sea capaz de actuar con autonomía en un mundo cada vez más divergente y cambiante, donde las relaciones interpersonales deben estar sujetas a dos tipos de comunicación: intrapersonal e interpersonal, donde el primero debe ser autorregulada por uno mismo y así la comunicación interpersonal que se da cara a cara, exteriorice mensajes positivos y agradables.

En relación a la problemática planteada en el trabajo de investigación en forma pertinente, la identificación de los objetos de estudio y el cambio de las actitudes negativas las cuales son causa del estudio de investigación : baja autoestima, egoísmo, envidia, falta de respeto, engaño, chisme, gestos inadecuados, mentira, murmuraciones, inequidad, falta de liderazgo, la no práctica de valores, violencia y la antipatía , y que ha sido posible modificar con la Teoría de las Relaciones Interpersonales de Olivero, L.(2004), lo que implicó establecer un Programa de Actividades que contempla de manera intrínseca el establecimiento de una relación armónica entre las personas que laboran en la Institución Educativa y que responde a las necesidades de éstos, teniendo en cuenta la inserción social consciente y comprometida, como personas que buscan cambios en su relación social en beneficio propio y de la Institución Educativa, así mismo el Modelo de Comunicación Democrático (MCD) propició a que la comunicación entre los interlocutores sea fluida y con respeto.

Como otro soporte científico de la presente propuesta de Modelo de Comunicación Democrático (MCD) es la teoría de las Relaciones Interpersonales de que presta mucha importancia a la destreza de las personas para relacionarse con aquellas destrezas sociales y emocionales que promueven la habilidad para comunicarse clara y directamente y expresarse de manera honesta y autentica, la cual va a permitir que en la Institución Educativa la convivencia sea armoniosa.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo General

Desarrollar el Modelo de Comunicación Democrático (MCD) a través de un programa de actividades de sensibilización y reflexión que permita mejorar las Relaciones humanas en los miembros que laboran en la Institución Educativa.

4.3.2. Objetivos Específicos

Potenciar los conocimientos básicos, de los miembros de la comunidad educativa para comprender de manera crítica, el Modelo de Comunicación Democrático (MCD) y las habilidades sociales en las Relaciones Humanas.

Participar de forma activa y dinámica en todos los eventos realizados que contribuyen a la mejora de las relaciones interpersonales en los miembros de la comunidad educativa, objeto de estudio.

Modificar las actitudes negativas, relaciones sociales, valores a partir de la autorreflexión y autocrítica que atentan contra las Relaciones Humanas.

Promover la interiorización de valores y actitudes de respeto, solidaridad y equidad en las Relaciones Interpersonales basado en un Modelo de Comunicación Democrático (MCD).

4.3.5. Organización y aplicación de un programa de actividades para un Modelo de Comunicación Democrático (MCD)

ACTIVIDAD		CRONOGRAMA	MEDIOS Y MATERIALES
VIDEO FORO	Planificación de la actividad, previo permiso de la Dirección	08 - 10 - 14	Proyector multimedia Video Computadora portátil
	Convocatoria a todo el personal que labora en la I.E.	13 - 10 - 14	
	Adecuación y ambientación de sala de profesores	21 - 10 - 14	
	Presentación de video de Resolución de conflictos en las Relaciones Humanas.	22 - 10 - 14	
TALLERES	Planificación del temario de los talleres	13 - 12 - 14	Proyector multimedia Data Computadora portátil Diapositivas Papelotes Plumones
	Solicitar permiso para realizar los Talleres a la Dirección de la I.E.	02 - 03 - 15	
	Invitar a un especialista de psicología	02 - 03 - 15	
	Convocatoria al personal que labora en la I.E.	06 - 03 - 15	
	Ambientación de la sala de profesores ó un aula para la realización de Talleres	Todos los talleres	
	Taller de Autoestima	16 - 03 - 15	
	Taller de Empatía	30 - 03 - 15	
	Taller de Asertividad	13 - 04 - 15	
	Taller de Liderazgo	27 - 04 - 15	
	Taller de Valores	05 - 05 - 15	
	Taller de Relaciones Interpersonales	19 - 05 - 15	
CLAUSURA DE LOS TALLERES		26 - 05 - 15	Almuerzo
EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA EN EL DESARROLLO DE CADA ACTIVIDAD			

4.3.6. Descripción Metodología del programa de Actividades

4.2.6.1. Actividad 01: Video Foro

El trabajo con videos en educación formal y no formal es de suma importancia no solo por la facilidad en el procesamiento de las informaciones sino por la actividad, atracción y la objetividad de la misma. (Gálvez, J. 200)

La presente actividad tiene la finalidad de desarrollar las habilidades sociales expresadas en el cambio de actitudes negativas, su relación social armoniosa con sus pares para que a partir de ello, la convivencia laboral sea saludable, la comunicación se de en forma fluida y con respeto para mejorar las relaciones interpersonales en la Institución Educativa. Está actividad ha sido posible tomando en cuenta a Caballo, V., quien considera que las habilidades sociales son el modo de expresar: emociones, sentimientos actitudes, anhelos, deseos, opiniones o derechos, de un modo adecuado a las situaciones; de tal manera que nos permitirá una mejor interacción social con los otros. En tal sentido la expresión de las habilidades sociales van a permitir mejorar las relaciones interpersonales quedando comprobada la Teoría de las Relaciones Interpersonales de Olivero, L. quien sostiene que en las relaciones interpersonales saludables y satisfactorias debe haber una interacción recíproca que involucre la habilidad social de relacionarse y comunicarse efectiva y apropiadamente.

A.- OBJETIVO

Analizar e interpretar la problemática Actitudinal que generen conflictos en las relaciones sociales.

Ampliar la comprensión de las habilidades sociales en las relaciones interpersonales

Promover, asumir compromisos y actitudes de cambio en sus habilidades sociales para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales.

B.- Tema

Resolución de Conflictos en las relaciones Interpersonales

C.- Proceso Metodológico

Para la aplicación de la actividad del VIDEO FORO, se siguió el siguiente proceso:

Selección del VIDEO “Resolución de Conflictos en las relaciones Interpersonales” se coordinó con la Directora de la I.E. , para realizar el VIDEO FORO a los miembros que laboran en dicha institución, fijando como fecha para la aplicación el día 22 de octubre del 2014.

- a. Preparación del el material logístico. (lap top, data, ambientación de un ambiente apropiado)
- b. Recepción de los asistentes, el 22 de octubre del 2014. Se realizara una motivación para rescatar los saberes previos y analizar la importancia del manejo de las habilidades sociales en las Relaciones Interpersonales.
- c. Presentación el video “Resolución Conflictos en las Relaciones Interpersonales” a los participantes para que observen y analicen la influencia negativa que genera el no desarrollar las habilidades sociales las cuales van a permitir la reivindicación de sus propios derechos sin negar los derechos de los demás.
- d. Después de la presentación del video, se analizará e interpretara el video a través de las siguientes preguntas :
 - ¿Qué sienten después de haber observado el video?
 - ¿Qué hechos y acontecimientos se han presentado en el video?
 - ¿Algunos de estos acontecimientos se dan en nuestra Institución Educativa?
¿Cómo cuáles?
 - ¿Por qué crees que se están presentando éstos hechos?

- ¿Creen que desarrollando las habilidades sociales ayudarían a mejorar las relaciones interpersonales?
 - ¿Creen que los miembros de la plana jerárquica han desarrollado las habilidades sociales para la resolución de conflictos?
- e. Concluido el análisis e interpretación del video y haber resuelto las inquietudes generales de los participantes, se presentara para reforzar unas diapositivas con el tema “Comunicación eficaz con las habilidades sociales” para conseguir el equilibrio personal procediéndose a elaborar conclusiones y compromisos, teniendo como referencia los siguientes aspectos.
- La ruptura de las Relaciones Interpersonales se debe a la no práctica de las habilidades sociales.
 - Las habilidades sociales facilitan la relación con otros y permiten que la comunicación sea alturada y eficaz.
 - Los miembros de la plana jerárquica pudieron tener habilidades sociales en algún momento pero haberlos perdido por algún evento traumático.
 - La resolución de conflictos es tarea de todos.
- f. Después de éstas conclusiones, convencidos de que ellos son capaces de convivir armoniosamente donde las relaciones interpersonales sean saludables y la comunicación sea fluida y alturada, asumieron los siguientes compromisos:
- Mantener una actitud de respeto hacia los demás.
 - Actuar con asertividad con las personas que le rodean.
 - Evitar pelearse con los demás.
 - Resolver conflictos de Relaciones Interpersonales de inmediato y sin escandalizar a los protagonistas.
 - No prestarle atención a los “diceres” o “chismes” venga de quien venga.

d.- Evaluación

La evaluación será de carácter protagónica porque genera espacios de debate crítico para que los miembros de la institución educativa “ 782 Isca Chacocollo” de Puno den a conocer sus puntos de vista, las causas que conllevaron a la ruptura de las Relaciones Interpersonales participando activamente en plantear sus compromisos, los cuales permitirán poner en práctica sus habilidades sociales pasivas, las cuales hoy permiten que entre ellos la comunicación sea fluida y de respeto mutuo.

4.2.6.2. Actividad 02: Talleres

El trabajo en los talleres permite interactuar a los asistentes, ser actores directos de los temas a desarrollarse, dando a conocer sus puntos de vista y llegar a conclusiones compartidas.

Los talleres brindan elementos, para que puedan manejar sus emociones y canalizarlas a fin de tomar decisiones más inteligentes al comunicarse con los demás y así tener buenas relaciones interpersonales.

El desarrollo de los talleres estuvo a cargo íntegramente por la investigadora, se contó, con el apoyo de un psicólogo.

4.2.6.2.1. Taller 01: La autoestima

A.- Objetivo

Al finalizar el taller las personas mostrarán respeto por sí mismo y aceptarse como persona buena.

B.- Metodología

Se trabajará con una metodología activa basada en el Modelo de Comunicación Democrático (MCD).

Encuentros con intervención vivencial, reflexión, construcción de conocimientos, contención de temores y ansiedades ante problemas planteados.

Ejercicios de aplicación con ellos mismos.

C.- Temática

a. Definición de la Autoestima

Es la actitud valorativa hacia uno mismo, es la forma habitual de pensar, amar, sentir, valorarse y comportarse consigo mismo; es la disposición permanente según la cual nos enfrentamos con nosotros mismos y nos aceptamos. Alcántara (1993)

Quererse tal y como es, nos da tanta tranquilidad que nos sentimos más seguros para iniciar cambios, enfrentarnos a dificultades, relacionándonos con los demás.

b. La Autoestima ¿significa que todo nos va bien?

Incluso las personas que viven circunstancias muy difíciles pueden tener una autoestima positiva o negativa. ¿Por qué? Porque la autoestima es una percepción, es decir, es algo subjetivo.

Uno puede tener una autoestima positiva, sin ser una persona perfecta (nadie es). Cada uno debe reconocer sus cualidades y defectos y debe aceptarse, quererse con ellas para evitar roces con otras personas, sufrir de complejos de inferioridad, que; no, permiten, comunicarse con naturalidad, lo cual se fundamenta en Bonet,(1994) quien sostiene que uno debe tener confianza en su capacidad para resolver problemas y están dispuestos a pedir ayuda cuando realmente lo necesita.

Cuando nuestra autoestima es negativa, nuestra mente nos está jugando una mala pasada, ya que se centra en aquellos defectos personales y deja de lado lo bueno que somos y podemos llegar a ser.

Desterrar la autoestima negativa, solo es de uno, mediante una comunicación intrapersonal podría superarla. Por otro lado, cuanto más confíes en tu capacidad para hacer frente a las distintas situaciones, más probable es que puedan superarlas y conseguir lo que deseen.

c. ¿Se puede modificar la Autoestima?

En el ser humano existe una tendencia o predisposición a vernos a nosotros mismos (autorregulación) y lo que nos rodea de una manera determinada, pero también, es cierto que esta imagen se puede transformar aunque sea mínimamente, dependiendo del auto concepto, el que consiste en cómo evalúa efectivamente el sujeto el conocimiento que tiene de sí mismo, si se acepta o rechaza.(James, A. 2000)

En este taller daremos algunas pautas y pistas para conocer nuestra autoestima y valorar si podemos hacer algo, cada uno de nosotros para mejorar y así podernos relacionar en armonía con los demás.

d. Ejercicio: Analiza tu Autoestima

Empezaremos describiéndonos nosotros mismos sin inhibiciones. Puedes hacerlo enumerando lo que, los demás, te han ido diciendo acerca de ti, pero, y sobre todo, en aquellas cosas que cada uno ha ido descubriendo de sí mismo.

Te propongo una serie de características que quizás puedan ayudarte a darte pistas; sobre cómo eres tú, no tienes que basarte únicamente en ella, sino puedes utilizar todas aquellas palabras que te definan a ti.

¿Cómo soy yo? (nota: resalta lo que te describe)

Alegre

Con capacidad para la amistad

Generosa

Testaruda

Valiente

Simpática

Humilde

Atractiva

Orgullosa

Temperamental

Observadora

Educada

Inteligente

Amable

Perseverante

Con interés hacia los demás

Con sentido del humor

Arisca

Comprensiva

Estable

Confiable

De mal carácter

Sencilla

Complicada

Con capacidad de escuchar

Agradable

Divertida

Apasionada

Aburrida

Madura
 Con voz potente
 Cuidadosa
 Optimista
 Eficiente
 Tolerante
 Hábil
 Independiente
 Detallista
 Creativa
 Con ganas de hacer las cosas
 Perfeccionista

D.- Evaluación

La evaluación será de carácter protagónica porque, en ella; se generaran espacios para que todos den a conocer sus puntos de vista sobre el tema, con el apoyo del psicólogo resolvieran algunas inquietudes sobre su autoestima y hacer que ellos se sientan orgullosos de su persona, así mismo reconocieron que deben modificar algunas actitudes negativas y transformarlas positivamente para que sus relaciones interpersonales sean de calidad.

4.2.6.2.2. Taller 02: Empatía

A.- Objetivo

Desarrollar en los participantes sentimientos, para promover que siempre tenemos que pensar ¿Qué pasaría si yo estuviera en su lugar?

B.- Metodología

Participativa
 Dramatizaciones
 Trabajo en equipo

C.- Temario

a- Definición de Empatía

Es la capacidad de comprender a los demás: que los motiva, de que modo operan habitualmente, cómo reaccionan a diversas situaciones, es el ser capaz de leer emocionalmente a las personas.(Guía de tutoría, 2000). Ello supone registrar

sentimientos e intereses y sincronizar con ellos, entenderlos desde su propia y legítima perspectiva.

La empatía es precisamente esa capacidad que nos permite interpretar a partir de la experiencia facial, el tono de voz y otros indicios no verbales los sentimientos no expresados de alguien. (Ministerio de Educación)

b. ¿Cómo demostrar Empatía?

Respeto y cómo expresarlo Concreción
y cómo comunicarla Genuinidad: cómo
y cuándo expresarla Confrontación :
cómo y cuándo usarla La crítica : cómo
y cuándo usarla

c. Desarrollo de la Empatía

Carácter y comunicación
Escucha empática
Comprensión y percepción
Agudeza sensorial

D.- Evaluación

La evaluación es protagónica porque los participantes fueron los actores de dramatizaciones sobre casos presentados por ellos mismos, dieron sus opinión crítica reflexiva sobre las escenas representadas.

4.2.6.2.3. Taller 03: Asertividad

A.- Objetivo

Concienciar a los participantes la importancia de expresarse de manera clara, directa y oportuna de lo que cree, piensa y siente.

B.- Metodología

Activa participativa
Ejercicios de aplicación
Presentación de diapositivas

C.- Temario

a- Definición de la Asertividad

La asertividad es actuar, pensar y decir lo que uno cree que es lo más apropiado para sí mismo, defendiendo sus derechos, intereses o necesidades sin agredir a nadie, ni permitir ser agredidos.

b-¿Qué es ser asertivos?

Ser asertivos implica expresar nuestros pensamientos, sentimientos, ideas, opiniones y creencias de una manera directa, honesta y apropiada para la situación en que nos encontramos, escuchar el otro punto de vista, y negociar de manera que los demás colaboren por su propia voluntad. Es respetarnos nosotros y a los demás también. (Hidalgo, C. 1994).

c- Rasgos de una persona asertiva

Las personas asertivas son personas comunes y corrientes, y pasan desapercibidas hasta que se muestran ante una situación en la que es necesario negociar, es entonces cuando se diferencian por:

- Saber lo que quieren
- Asegurarse de ser justos
- Solicitar lo que desean con claridad
- Mantenerse calmados
- Aceptar la crítica y el elogio con ecuanimidad
- Expresar elogios y afecto abiertamente
- Ventilar constructivamente sus emociones negativas.

Como se puede ver con simples detalles, pero al combinarlos y aplicarlos eficazmente podemos lograr grandes cambios positivos para nosotros y todos quienes nos rodean.

D. Tipos de acciones asertivas

Se puede ser asertivo de diferentes maneras según la situación:

Acción asertiva básica

Está es una expresión simple y directa de sus creencias, sentimientos y opiniones. Usualmente una simple exposición de la forma “yo quiero” o “yo siento”.

Acción asertiva por empatía

Demuestra sensibilidad hacia otra persona. Usualmente contiene dos partes, un reconocimiento de la situación de la otra persona a sus sentimientos, segunda de una exposición que hace valer sus derechos.

Ejemplo: “Cuando un maestro, llega a su casa cansado de laborar, sus hijos le piden que los atienda aunque sea un poquito”.

Los participantes presentan diversos ejemplos de su vida diaria.

Acción asertiva progresiva

Esto ocurre cuando la otra persona no responde a nuestra aserción básica y continúa intentando violar nuestros derechos. En ese caso gradualmente encontramos en nuestra aserción y nos mostramos progresivamente firmes. Esto podría incluir el mencionar algún tipo de acción como consecuencia; realizada solo después de varias exposiciones asertivas básicas.

Ejemplo:

“ Si mañana cuando vuelva mi computadora no está lista me veré forzado a acudir a la oficina de INDECOPI”

¿Está respuesta es de agresión? ¿Por qué?

¿Está respuesta es asertiva) ¿ Por qué?

Ejemplos propuestos por los participantes.

D.-Presentación de diapositivas

Se presentó las diapositivas y se hizo una análisis y dieron todos su opinión crítica sobre ellas, así mismo se resolvieron diversas inquietudes por el psicólogo que colaboró en el taller.

E.- Evaluación

La evaluación fue de participación activa, por las reflexiones, análisis y conclusiones a las que llegaron los participantes.

4.2.6.2.4. Taller 04: Liderazgo

A.- Objetivo

Identificar y describir aspectos importantes de un buen líder.

B.- Metodología

Participación activa

Dinámicas grupales

C.- Temario

a- Concepto de Liderazgo

El liderazgo es el proceso dinámico de influir en los demás para seguir tras el logro de un objetivo común.

b- Estilo de líderes

Los estilos de líderes varían según los deberes que el líder debe desempeñar solo, las responsabilidades que desee que sus superiores acepten y su compromiso filosófico hacia la realización y cumplimiento de las expectativas de sus subalternos. Dentro de ellos tenemos:

Líder autócrata.- Un líder autócrata asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, dirige, motiva y controla al subalterno. Puede considerar que solamente él es competente y capaz de tomar decisiones importantes, puede sentir que sus subalternos son incapaces de guiarse así mismos.

Líder participativo.- Cuando un líder adopta el estilo participativo, utiliza la consulta, para practicar el liderazgo, no delega sus derechos a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subalternos pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben. El líder participativo escucha y analiza seriamente las ideas y acepta sus contribuciones siempre sea posible y práctico. Así mismo cultiva la toma de decisiones de sus subalternos para que sus ideas sean cada vez más útiles y maduras.

Líder que adopta el sistema de rienda suelta y líder liberal.- El líder delega en sus subalternos la autoridad para tomar decisiones. Puede decir a sus seguidores“ aquí hay un trabajo que hacer“. No importa cómo lo hagan con tal que lo hagan bien. Evidentemente el subalterno tiene que ser latamente calificado.

El líder participativo en las Instituciones Educativas permite que trabajen juntos todos los miembros que en ella laboran, para poder tomar decisiones en equipo, para poder consensuar en intereses comunes, así como formar equipos de trabajo donde todos participen mancomunadamente para el logro de las metas propuestas.

D.- Evaluación

La evaluación será de carácter protagónico porque generara espacios de debate crítico, donde los miembros de la comunidad educativa a darán a conocer sus disconformidades, llegando a la conciliación y al mutuo compromiso de actuar como verdaderos líderes participativos.

4.2.6.2.5. Taller 05: Valores

A.- Objetivo

Fomentar la práctica de los valores para mejorar su relación con los demás.

B.- Metodología

Dinámica grupal

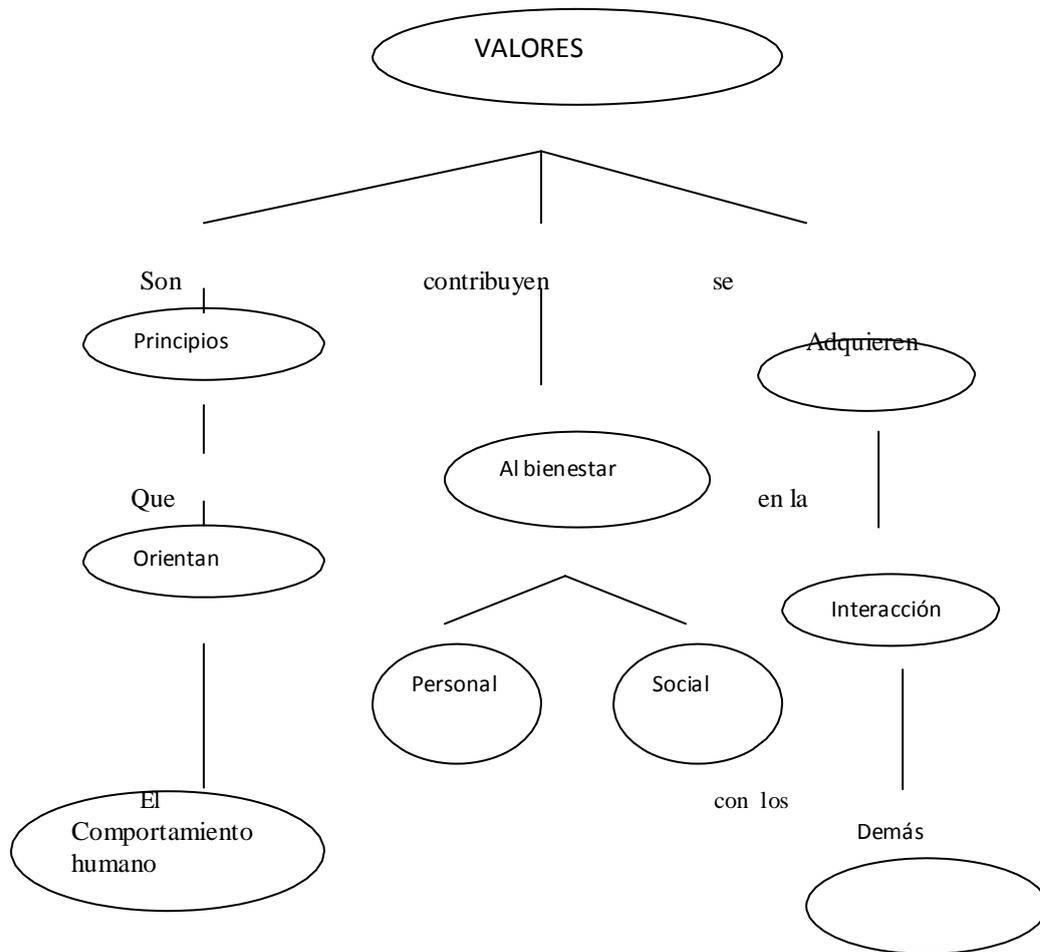
Participación activa en debates

C.- Temario

Los Valores

Todas las personas en el mundo comunican sus valores mediante actitudes observables; es decir que la comunicación más significativa sobre valores tiene lugar a través de las conductas en lugar de palabras, actuando en lugar de hablar.

Manrique, L. (2 005).



b- Características de los Valores

Entre las características más puntuales podemos señalar:

Independientes e inmutables.- son lo que son y no cambian (justicia, belleza y el amor).

Absolutos.- Los que no están condicionados o atados a ningún hecho social, histórico, biológico o individual, como: la verdad y la bondad.

Inagotables.- No hay ni habido persona alguna que agote su práctica: la equidad, la solidaridad, el respeto.

Subjetivos.- Tienen importancia al ser apreciados por la persona, su importancia es solo para ella, no para los demás, cada cual lo busca de acuerdo a sus intereses.

Objetivos.- Son objetivos porque se dan independientemente del conocimiento que se tenga de ella. Sin embargo la valoración es subjetiva, es decir depende de las personas que la juzgan.

Los valores tienen un carácter abstracto. Se manifiesta de manera personalizada, son dinámicos, es decir cambian según las circunstancias socioculturales. Igualmente se puede hablar de cambio de valores con referencia a la evolución personal del individuo, responden a las propias necesidades y motivaciones así como a las demandas sociales e institucionales

c- Tipos de Valores

Según el Ministerio de Educación (2002) Sostiene que existen diferentes tipos de valores, los cuales están agrupados en tres categorías:

Los valores personales.- Son los que expresan gustos y preferencias individuales como el género literario que nos agrada.

los valores socio convencional.- Los cuales tienen que ver con los acuerdos sociales, como costumbres, normas sociales.

Los valores morales.- Se trata de aquellos valores que son inalterables, universales y que no pueden ser cambiados como: el respeto, la justicia, la solidaridad con nuestro prójimo, la honestidad.

En el presente trabajo se trata de incidir en los valores del: respeto, la solidaridad y la equidad por considerarlos esenciales para coadyuvar a la solución de la ruptura de las relaciones interpersonales en las Instituciones Educativas.

d- El valor del Respeto

En las Relaciones Interpersonales es necesario practicar el valor del respeto, porque significa valorar a los demás y considerar su dignidad, este valor no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira, y rechaza la calumnia y el engaño más al contrario acoge la verdad.

Manrique, L. (2005). Sostiene: que el respeto es la consideración especial hacia las personas, en función al reconocimiento de sus cualidades, méritos, actitudes. Así, mismo es la base

fundamental para la convivencia, para con nosotros mismos, nuestros semejantes, medio ambiente, leyes, normas y nuestra Patria.

Salm. R. (2 005). Considera: que el respeto comienza con la reflexión que debemos hacer sobre las consecuencias de nuestras acciones y de cómo ellas podrían afectar a quienes nos rodean.

e- El valor de la Solidaridad

La solidaridad consiste en la adhesión o identificación espontánea y mutua de la persona, con la finalidad de compartir problemas, aspiraciones, intereses, etc. Asumiéndolas como propias y contribuyendo en forma conjunta a la revolución de los mismos, sin egoísmos personales.

Navarro, E. Considera que la solidaridad es un valor que se expresa en una idea de unidad, cohesión y colaboración. Todos necesitamos de todos, y la práctica de la solidaridad es importante en la formación de toda persona.

La solidaridad se convierte en un valor moral cuando es universal, cuando las personas actúan pensando no sólo en el interés particular de los miembros de un grupo, sino en el interés de todos los que se ven afectados por la acción de ese grupo.

f- El Valor de la Equidad.

Hablar de equidad significa dar a cada cual lo que le corresponde, en estricta igualdad. Precisamente la equidad se basa en el convencimiento profundo de que no existe mayor injusticia que tratar como iguales a los desiguales.

Porque la realidad, tanto a escala individual como colectiva, está plagada de personas, grupos y sistemas que poseen características diversas y se diferencian unos de otros. Por ello se hace imposible dar medidas iguales que satisfagan a esa diversidad.

4.2.6.2.6 Taller 06: Relaciones Interpersonales

A- Objetivo

Concienciar a los participantes de la importancia de mantener buenas relaciones interpersonales en su vida diaria.

B.- Metodología

Encuentros con intervención vivencial.

Dinámicas grupales

Ejercicios de aplicación en ellos mismos.

C- Temario

a- Definición de las Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. (Olivero, L. 2004) y estas pueden ser constructivas y destructivas.

Constructivas.- porque siempre está presente el afecto y el amor.

Destructivas.- por tener un sentido negativo y está presidido por tres actitudes y emociones destructivas: la indiferencia, la violencia y el odio.¹

b- Destrezas para las Relaciones Interpersonales

Las destrezas para las relaciones interpersonales son aquellas destrezas sociales y emocionales que promueven la habilidad para comunicarse clara y directamente, escuchar atentamente, resolver conflictos y expresarse de manera honesta y auténtica.

c- Procesos fundamentales que impactan las Relaciones Interpersonales

Percepción.- Proceso mediante el cual, las personas organizan e interpretan información a fin de dar significado y posibilidad de comprensión a su mundo. La percepción aporta la materia prima necesaria para los procesos del pensar, sentir y actuar. En el proceso perceptivo, también influyen significativamente los valores y creencias, los pensamientos y el mundo de la acción.

Pensamientos y Sentimientos.- Es el pensamiento el que analizará, evaluará y emitirá un juicio sobre lo que nos afecta, como también planeará conductas

¹ <http://personaltelefonica.temaes/web/valsan/en%20personal%20relacionesinterpersonales>

complejas y organizará las acciones de acuerdo a la información con la que contemos.

Intencionalidad y Objetivos.- Por las intenciones nos dirigimos hacia las metas que queremos fijarnos. Los objetivos son aquellas metas que concretan lo que los deseos e intenciones buscan alcanzar, son metas específicas, claras, retadoras, constituyen el activador de una conducta.

Acción.- Es basado en la percepción, en los sentimientos, en el pensamiento y en una expresión en objetivos.

d.- Características de las Relaciones Interpersonales saludables

Las características de las relaciones interpersonales saludables son:

Honestidad y Sinceridad.- Libre de mentiras e hipocresía, nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.

Respeto y Afirmación.- Fomenta la libertad mutua, es el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás.

Compasión.- Las relaciones compasivas se relacionan con la capacidad humana de sentir, es decir, de identificarse con el otro, de ponerse en el lugar del otro.

Comprensión y Sabiduría.- Es la realización integral llamado a cabo la inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto a la libertad, la honestidad y la necesidad.

e.- Los Conflictos en las Organizaciones

Los conflictos en las organizaciones son inevitables pero si pueden prevenirse, anticiparse o solucionarse.

El bien más importante de una organización es la gente, por lo que no están libres de tener problemas en sus relaciones con sus compañeros ó con la organización.

f.- Causas de Conflicto Organizacional

Conflictos por las responsabilidades.
Inequidad en la administración de las recompensas.
Problemas de comunicación verticalista.
Problemas en las líneas de autoridad.
Burocracia en las reglas.
Incompetencia.
Falta de condiciones de trabajo adecuadas.
Falta de trato adecuado.
Falta de motivadores.
Exceso de estresores.

g.-¿Cómo mejorar las Relaciones Interpersonales?

Para mejorar las Relaciones Interpersonales, se sugiere:

No tratar de reformar o corregir a otros o que acepten todas tus ideas.
Si trabajas en equipo, haz tu parte y no permitas que otros lo hagan por ti.
Sé cortés y amistoso con todos.
No te quejes de todo y por todo.
Cumple con las promesas y con los compromisos.
No interrumpas al que esté trabajando.
Acepta con responsabilidad tus errores y fracasos; no busques culpables.

D.- Evaluación

La evaluación será de carácter cualitativa de manera permanente a través de preguntas de análisis y de reflexión.

Los participantes actuaron activamente, se observó que todos interactuaron de forma democrática, el trato fue igualitario donde la comunicación fue fluida y alentada.

ANEXO 4



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POST GRADO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario es para realizar un trabajo de investigación, por lo que se le pide responder con toda sinceridad:

Marque Ud. Con una (x) según convenga.

Comunicación

1. ¿Considera que la comunicación entre los miembros de la dirección y docentes se da en forma fluida?
 - a. Si
 - b. No
 - c. A veces
2. ¿Considera Ud. Que la comunicación entre la directora, docentes y auxiliares se da en forma alturada?
 - a. Si
 - b. No
 - c. A veces
3. ¿Considera Ud. que debe aplicarse un modelo de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa para mejorar las relaciones interpersonales?
 - a. Si
 - b. No
 - c. A veces
4. ¿La dirección acepta críticas y opiniones contrarias?
 - a. Si
 - b. No
 - c. A veces
5. ¿Su relación laboral es buena con la dirección?
 - a. Si
 - b. No
 - c. A veces

Liderazgo

6. ¿La directora asume el manejo y dirección de la I.E?
 - a. Si
 - b. No
 - c. A veces

7. ¿La dirección muestra preferencias entre los miembros de la comunidad educativa?
 - a. Si
 - b. No
 - c. A veces

8. ¿Los agentes de la comunidad educativa reconocen y aceptan la autoridad de la directora?
 - a. Si
 - b. No
 - c. A veces

Relaciones interpersonales

9. ¿Me siento capacitado para manejar las relaciones humanas entre la comunidad educativa?
 - a. Siempre
 - b. La mayoría de veces
 - c. Pocas veces
 - d. Nunca

10. ¿Cree Ud. Que las relaciones Interpersonales en la Institución Educativa se dan de manera armoniosa?
 - a. Si
 - b. No
 - c. A veces

11. ¿La Dirección propicia que las Relaciones Interpersonales sean buenas entre la Comunidad Educativa?
 - a. Si
 - b. No
 - c. A veces

12. ¿Cree que el Director de la I.E. resuelve oportunamente los conflictos de Relaciones Interpersonales?

- a. Si
 - b. No
 - c. A veces
13. ¿Ante un problema, la directora obra con justicia?
- a. Si
 - b. No
 - c. A veces
14. ¿La Directora es serena y equilibrada emocionalmente?
- a. Si
 - b. No
 - c. A veces
15. ¿La Dirección ante una actividad o un problema, acepta críticas constructivas de su personal?
- a. Si
 - b. No
 - c. A veces
16. ¿La Directora muestra equidad y delicadeza en el trato a su personal?
- a. Si
 - b. No
 - c. A veces
17. ¿La Dirección es comprensiva ante los problemas de su personal?
- a. Si
 - b. No
 - c. A veces
18. ¿En la Directora de la Institución Educativa se le observa una adecuación entre ideas, palabras y acción?
- a. Si
 - b. No
 - c. A veces
19. ¿Mis relaciones con la Directora y Docentes están basadas en la confianza?
- a. Si
 - b. No
 - c. A veces
20. ¿Existe buenas relaciones entre Directora y personal docente?
- a. Si
 - b. No
 - c. A veces

21. ¿Siente malestar por el exceso de trabajo que se presenta en su Institución Educativa diariamente?
- Si
 - No
 - A veces
22. ¿Ante una actividad pedagógica o recreativa se forman equipos de trabajo?
- Si
 - No
 - A veces
- 23-¿Si se presenta una situación, se respeta las opiniones de los colegas?
- Si
 - No
 - A veces
24. ¿Cree Ud. Que el respeto es el elemento importante para mantener excelentes relaciones Interpersonales?
- Si
 - No
 - A veces
25. ¿Colabora Ud. En la solución de problemas que se dan en la Institución Educativa?
- Si
 - No
 - A veces
26. ¿Tiende Ud. A criticar las acciones y decisiones de la Directora y sus colegas?
- Si
 - No
 - A veces
27. ¿Mantiene Ud. El buen sentido del humor ante problemas que se presentan en su Institución?
- Si
 - No
 - A veces