



**UNIVERSIDAD NACIONAL
"PEDRO RUIZ GALLO"**



**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO
SOCIALES Y EDUCACIÓN
PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN ACADÉMICA DOCENTE**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL
GRADO DE BACHILLER EN EDUCACIÓN**

**Nivel de relaciones interpersonales en los estudiantes de 3º grado de
secundaria de la I.E. "Jorge Basadre", Chiclayo 2019.**

**Trabajo de Investigación presentado para optar el Grado
Académico de Bachiller en Educación**

PRESENTADO POR:

AUTORA:

Altamirano Rosales, Cintia Del Pilar

ASESOR:

Mg. Vásquez Zuloeta, Segundo Enrique

LAMBAYEQUE – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis seres queridos que con su apoyo, paciencia
y amor incondicional hicieron posible mi realización.

Cintia

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque me da la fortaleza y sabiduría para seguir mi vocación y cumplir mi misión.

A los docentes, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, por el apoyo y la paciencia brindada en el desarrollo de la investigación.

A los estudiantes de la I.E. “Jorge Basdre” por su colaboración y tiempo en la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE	4
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Formulación del problema	11
1.3 Justificación	12
1.4 Objetivos	12
1.5 Hipótesis	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes	14
2.2 Bases teóricas	17
2.3 Bases conceptuales	19
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	25
3.1 Enfoque y nivel de la investigación	26
3.2 Diseño y alcance de la investigación	26
3.3 Población y muestra	26

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Variables, operacionalización	27
CAPÍTULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	28
4.1 Nivel de las relaciones interpersonales en los estudiantes de 3º grado de secundaria	29
4.2 Nivel de comunicación en los estudiantes de 3º grado de secundaria	30
4.3 Nivel de trabajo en equipo en los estudiantes de 3º grado de secundaria	31
4.4 Nivel de resolución creativa de problemas en los estudiantes de 3º grado de secundaria	32
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
5.1 Conclusiones	34
5.2 Recomendaciones	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
ANEXO	41

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de relaciones interpersonales en los estudiantes de 3º grado de secundaria de la ciudad de Chiclayo. La población estuvo constituida por los 38 estudiantes matriculados durante el año escolar 2019. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, con diseño no experimental, nivel descriptivo. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario aplicado a los estudiantes. Se aplicó la estadística descriptiva. Los resultados evidenciaron que el 39.5% de los estudiantes se encuentra en un nivel regular de las relaciones interpersonales; referente a la dimensión comunicación se encuentra en un nivel regular de 47.4%, en la dimensión trabajo en equipo el 50% se encuentra en el nivel regular y en la dimensión resolución creativa de problemas el 50% se ubica en el nivel bajo. En conclusión, los estudiantes de 3º grado de secundaria se ubican en el nivel regular de las relaciones interpersonales, igualmente sucede con las dimensiones comunicación y trabajo en equipo.

Palabras clave: relaciones interpersonales, comunicación, resolución creativa, trabajo en equipo.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to identify the level of interpersonal relationships in students in 3rd grade of secondary school in the city of Chiclayo. The population consisted of the 38 students enrolled during the 2019 school year. The research approach was quantitative, with non-experimental design, descriptive level. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire applied to the students. Descriptive statistics were applied. The results showed that 39.5% of the students are at a regular level of interpersonal relationships; referring to the communication dimension is at a regular level of 47.4%, in the teamwork dimension 50% is at the regular level and in the creative problem solving dimension 50% is located at the low level. In conclusion, 3rd grade high school students are at the regular level of interpersonal relationships, as is the case with the communication and teamwork dimensions.

Keywords: interpersonal relationships, communication, creative resolution teamwork.

INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales como habilidad de los seres humanos para interactuar han sido estudiadas en todos los contextos, donde el individuo ha estado presente; estas son una condición humana y elementos claves en el desarrollo de la personalidad. En ellas intervienen diversos factores como: la comunicación, asertividad, empatía al relacionarse con los demás, entre otros. Se puede decir que: “Las Relaciones interpersonales es la base primordial del desarrollo personal y social del hombre, permitiéndole fortalecer sus capacidades y habilidades de comunicación, de interacción axiológica, de compañerismo, de trabajo de sociabilidad, para saber escuchar a los demás y plantear y resolver problemas, expresar su autenticidad, sus ideas logrando con ello mejores relaciones entre los miembros de su grupo (Chapoñan, 2008).

Por tal razón, las relaciones interpersonales representan un elemento de suma importancia para el campo de la educación, ya que facilitan el proceso de adaptación del individuo en el contexto donde desarrolla su convivencia y el contacto con los demás puede establecerse de forma armoniosa. En consecuencia, se planteó esta investigación con el objetivo de identificar el nivel de las relaciones interpersonales en los estudiantes de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre” para contribuir en la superación de las dificultades que presentan los estudiantes a nivel de las relaciones interpersonales con sus pares; situación que al mejorar podría incrementar el nivel de comunicación en la resolución de conflictos

en el aula; es decir, contribuir en el desarrollo de las habilidades comunicativas para una interacción social adecuada.

Para tal efecto, la investigación ha sido estructurada en cinco capítulos. El capítulo I, refiere el problema de investigación, aquí se plantea y formula el problema, así como, los objetivos y la justificación del trabajo. El capítulo II, hace referencia al marco teórico, que aborda los antecedentes internacionales, nacionales; las teorías bases conceptuales relacionadas.

El capítulo III, describe el marco metodológico. El capítulo IV, expone los resultados de la investigación. El capítulo V, refiere las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Finalmente, se exponen las referencias bibliográficas y anexo de la investigación, es decir, el instrumento aplicado a los estudiantes.

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En la última década se viene observando en las aulas de las Instituciones Educativas dificultades en las relaciones interpersonales de los estudiantes adolescentes, de ambos sexos que se expresan en el entorno familiar como educativo. Los estudiantes manifiestan que tienen mala relación con sus padres, el control y las normas son los problemas más señalados en el hogar. Mientras que otro grupo de estudiantes señalan que reciben maltrato psicológico por parte de sus progenitores o apoderados.

En este sentido, la I.E. “Jorge Basadre” de la ciudad de Chiclayo no es ajena a esta situación problemática porque los estudiantes afrontan dificultades de comunicación, trabajar en equipo, resolver problemas limitando el desarrollo de una convivencia saludable, relaciones armoniosas y eficientes; y por ende su aprendizaje.

1.2 Formulación del problema

General

¿Cuál es el nivel de las relaciones interpersonales en los estudiantes de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019?

Específicos

¿Cuál es el nivel de comunicación en los estudiantes de de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019?

¿Cuál es el nivel de trabajo en equipo en los estudiantes de de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019?

¿Cuál es el nivel de resolución creativa de problemas en los estudiantes de de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019?

1.3 Justificación

En el aspecto científico, la investigación se justifica porque permite conocer el nivel de las relaciones interpersonales entre los estudiantes de la Institución Educativa “Jorge Basadre”, es decir, facilita al docente contar con más herramientas para facilitar la convivencia escolar armónica, basada en la autorregulación conductual; y, posibilita el acompañamiento de los adolescentes, promoviendo su desarrollo integral como sujetos de desarrollo.

La investigación también se justifica porque es un aporte relevante, ya que con los resultados obtenidos válidos y confiables, permite la toma de decisiones de forma acertada para la implementación de una propuesta de intervención pedagógica liderada por la comunidad educativa y por ende contribuya en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

1.4 Objetivos

General

Identificar el nivel de las relaciones interpersonales en los estudiantes de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019.

Específicos

Identificar el nivel de comunicación en los estudiantes de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019.

Identificar el nivel de trabajo en equipo en los estudiantes de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019.

Identificar el nivel de resolución creativa de problemas en los estudiantes de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019.

1.5 Hipótesis

La presente investigación es de nivel descriptivo y no requiere hipótesis.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En el contexto internacional se han considerado las siguientes investigaciones.

Lacunza y Contini (2016) en la investigación: *Relaciones interpersonales positivas como protagonistas* tuvieron como propósito analizar la relación entre relaciones positivas autopercibidas y habilidades sociales de adolescentes de San Miguel de Tucumán. Fue un estudio correlacional, ex post facto, retrospectivo, tipo transversal. La muestra intencional incluyó a 275 adolescentes, entre 12 y 14 años, asistentes a escuelas públicas y privadas de San Miguel de Tucumán (Argentina), pertenecientes a distintos niveles socioeconómicos (NSE). Se aplicaron la Batería de Socialización (BAS-3), el Cuestionario de estrategias cognitivas de resolución de situaciones sociales (EIS), el Cuestionario de Relaciones positivas y una Encuesta sociodemográfica. Los resultados mostraron que los adolescentes que más frecuentemente percibían relaciones positivas se describieron con habilidades de consideración y espíritu de servicio a los demás. Los adolescentes de menor NSE referían más habilidades de liderazgo que sus pares de contextos más favorecidos. Sin embargo, este grupo

también se percibía con retraimiento, ansiedad social y utilizaban estrategias pasivas de resolución de situaciones sociales. Las estrategias asertivas como las habilidades facilitadoras de la socialización fueron más recurrentes entre los adolescentes de NSE medio y alto. Los datos encontrados resultan de utilidad en el diseño de intervenciones sobre recursos sociales positivos, los que redundarán en un mayor bienestar y calidad de vida de la población adolescente.

Aponte (2016) en la investigación: *Análisis de las relaciones interpersonales virtuales en la construcción de ideales de feminidad a partir del uso de Facebook* tuvo como objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales virtuales en la construcción de ideales de feminidad. Este estudio se realizó bajo una modalidad cuanti-cualitativa, para ello se seleccionó a adolescentes mujeres de décimo nivel de educación básica y primero, segundo y tercero de bachillerato de la Unidad Educativa Rodríguez Albornoz “Madres Doroteas”. En primera instancia se aplicó un cuestionario para determinar el uso significativo de Facebook, posteriormente se administró un segundo cuestionario, destinado a medir la influencia tanto del área virtual y la real en la vida de las adolescentes; finalmente se aplicó un tercer cuestionario con el propósito de determinar el porcentaje de adolescentes que toman de las relaciones interpersonales virtuales referentes de ideales de feminidad. Los resultados señalan que gran parte de la población indica un uso muy significativo del facebook; resaltan las puntuaciones del área virtual, pues estas son mayores a las del área real y la identificación con referentes virtuales por parte de las adolescentes, los que permiten la construcción de sus ideales de feminidad.

LLorent y López (2012) en la investigación: *Estudio de las relaciones interpersonales en aulas con alumnos “diferentes”* tuvieron como objetivo analizar cómo se llevan a cabo las relaciones interpersonales entre alumnos de Educación Secundaria Obligatoria (ESO). La investigación fue desarrollada en Córdoba (España) con una muestra de 202 estudiantes del 2º ciclo de ESO de

un Instituto de Educación Secundaria (IES) cordobés. En los resultados se pudo comprobar que no suelen discriminar a alumnos por cuestiones de género, etnia, país, discapacidad ni orientación sexual, aunque sí discriminan a alumnos con una personalidad específica o que no se relacionan socialmente con los demás.

En el contexto nacional se han considerado las siguientes investigaciones.

Miranda (2019) en la investigación: *Niveles de relaciones interpersonales en los estudiantes de secundaria de la I.E. embelmática Nuestra Señora de la Asunción – Cutervo – 2018*, tuvo como objetivo determinar el nivel de las relaciones interpersonales en los estudiantes de secundaria. La metodología de investigación fue tipo básica de diseño no experimental descriptivo transversal. La población estuvo conformada por los 60 estudiantes de quinto año de secundaria, la muestra fue censal, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se aplicó el cuestionario de relaciones interpersonales de Olortegui que tiene tres dimensiones, comunicación, resolución creativa de problemas y trabajo en equipo. Los resultados evidencian que respecto a la variable relaciones interpersonales, el 37% presenta un nivel bajo, el 45% evidencia un nivel medio, mientras que el 18% presenta un nivel alto. La investigación concluyó que la mayoría de las estudiantes poseen un nivel medio.

Valdez (2019) en la investigación: *Relaciones interpresonales y habilidades sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de una institución educativa, 2018* tuvo como propósito determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y las habilidades sociales en los estudiantes. La población muestral estuvo conformada por 109 estudiantes de cuarto y quinto año del nivel secundario, de ambos sexos. Los instrumentos utilizados fueron la escala de habilidades sociales de Elena Gismero (2010). Para la contrastación de las hipótesis se utilizó el Chi-cuadrado de Pearson, el mismo que permitió determinar la relación entre las variables. En los resultados de la

investigación se encontró que la dimensión de comunicación, actitud y trato positivos, se relacionaban directamente con las habilidades sociales.

Cruz y Vásquez (2017) en la investigación: *Programa de habilidades sociales y su influencia en las relaciones interpersonales de los estudiantes de 1er grado, nivel secundaria, Institución Educativa N° 80129 "Virgen del Carmen", Trujillo, año 2015* tuvieron como propósito identificar la relación del Programa de habilidades sociales y las relaciones interpersonales de los estudiantes. Se aplicó el muestreo aleatorio simple, la muestra estuvo conformada por 30 estudiantes. Se aplicó el cuestionario de relaciones interpersonales. Entre los resultados se evidenció que el 100% de los estudiantes se ubicó en un nivel bueno de relación. El estudio concluyó que existe una relación significativa positiva entre el Programas de habilidades sociales y las relaciones interpersonales de los estudiantes.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del aprendizaje social

Bandura (1999) menciona que la mayoría de conductas, actitudes y temores han sido aprendidas del entorno social por observación, especialmente en casa. El autor, refiere que la teoría de aprendizaje social postula que, el aprendizaje es el fruto de la observación del comportamiento de otra persona, que sirve de modelo y el esfuerzo que subsigue a ese comportamiento.

Bandura creyó que el comportamiento estaba sobre la base de la persona que estaba pensando, luego el comportamiento y lo que está haciendo, y el ambiente y las interacciones con el mundo y la sociedad. Bandura, se refirió a esto como el determinismo recíproco trídico en su trabajo Teoría Cognitiva.

El comportamiento, los factores cognoscitivos y el ambiente interactúan en conjunto en una relación recíproca continua. Este concepto implica que se

deben examinar todos los componentes si se desea entender totalmente el comportamiento humano, la personalidad y la ecología social.

2.2.2 Teoría del interaccionismo social

Feuerstein (1980) en su teoría puntualiza entre otros conceptos el aprendizaje mediado, S-M-O-R (estímulo-mediación-organismo-respuesta); indica cómo el adulto transmite al niño estilos de vida, modelos de conducta, metas de la cultura. Además, afirma que el potencial de aprendizaje es la capacidad del individuo para ser modificado significativamente por el aprendizaje.

Indica que casi todas las personas, sobre todo los niños, tienen más capacidad para pensar y aprender y mayor inteligencia que la que normalmente muestran en una conducta inteligente. El aprendizaje mediado (realizado a través de un mediador: adulto, docente, padres) facilita el desarrollo de este potencial de aprendizaje y es capaz de crear en los sujetos determinadas conductas que anteriormente no poseía.

2.2.3 Teoría de Rogers y el enfoque centrado en la persona

El enfoque centrado en la persona viene a ser una elección por excelencia cuando se aborda el tema de las relaciones interpersonales (Méndez y Ryszar, 2005). Su creador fue Carl Rogers, considerado como una de las figuras de mayor importancia en la psicología humanista, cuya influencia se extiende más allá de la psicoterapia y se relaciona con muchos otros campos de la actividad humana.

Rogers (1993), afirma que el clima de seguridad psicológica en que el alumno se siente respetado como persona única, que es y aceptado como tal, es la condición principal de la relación educativa. El respeto por la persona se propone facilitar al individuo entre otras cosas a convertirse en persona capaz de tener iniciativas propias y de ser responsable de sus acciones. Facilitar la independencia y autonomía de la persona. Que ésta desarrolle la capacidad de

elegir, tomar decisiones y de auto dirigirse inteligentemente. Que la persona aprenda a aprender (González, 1991, p.74).

El pensamiento de Rogers sobre el ser humano, está marcado por una creencia que considera el hombre en sí como un ser libre y creativo, cuyo comportamiento depende más de su marco conceptual interno que de la coacción de impulsos internos o de la presión de fuerza exteriores (Martínez, 1982, p.8).

Rogers (1957) menciona que el ser humano es miembro de la especie humana básicamente digno de confianza, cuyas características más profundas tienden hacia el desarrollo, la diferenciación, las relaciones cooperativas, cuya vida tiende fundamentalmente a moverse de la dependencia a la independencia; cuyos impulsos tienden naturalmente a armonizarse en un complejo y cambiante patrón de autorregulación; cuyo carácter total es que tiende a preservarse y a mejorar su especie (Lafarga, 1990, p. 31).

2.3 Bases conceptuales

Relaciones interpersonales

Chiavenato (1999), menciona que las relaciones interpersonales son aquellas en la que se establecen una relación mutua entre individuos, que tienen propiedades de reversibilidad y simetría, y en la que existe la posibilidad real de reciprocidad. Las relaciones interpersonales y la comunicación son inseparables, ya que precisamente a través de la comunicación la relación social se realiza y se revela como social y humana.

Las relaciones interpersonales son aquellas que nos hace convivir con otros seres, nos ayuda a crecer como individuos y nos hacen ser quienes somos. El éxito que experimentamos en nuestra vida depende en gran parte de la manera como nos relacionamos, teniendo como pilar la comunicación.

Bisquerra (2003) sostuvo que una relación interpersonal es la interacción de persona a persona. Estas relaciones sociales se encuentran previstas durante todas las actividades educativas puesto que en la escuela es donde los estudiantes interactúan con sus pares. Mientras tanto Dalton et al. (2007) mencionaron que las relaciones humanas estudian la interacción; estas interacciones pueden realizarse en diversos ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes, categóricas, antagónicas o cooperativas, individuales o colectivas (p.2).

Importancia de las relaciones interpersonales

Las relaciones sociales son vitales para la salud. Las personas aisladas de los amigos y la familia tienen una probabilidad dos veces mayor de morir que la gente que mantiene vínculos sociales. Las relaciones sociales fomentan un sentido de significativa coherencia de la vida, ya que el apoyo emocional ayuda a disminuir el estrés. Es más probable que la gente que está en contacto con otros se alimente y duerma con sensatez, haga suficiente ejercicio y evite el abuso de drogas.

De acuerdo con la teoría de la Conducción social, la gente avanza a través de la vida rodeada por conducciones sociales: círculos de amigos cercanos y miembros de familia de diversos grados de cercanía, en los cuales pueden confiar para recibir ayuda, bienestar y apoyo social, y a quienes a su vez ofrece cuidado, interés y apoyo. Las características de la persona junto a la característica de la situación, influyen en el tamaño y composición de la conducción de la red de apoyo, así como en la cantidad y tipo de apoyo social que recibe la persona y la satisfacción derivada de este apoyo.

Tipos de relaciones interpersonales

El Ministerio de Salud (MINSA) citado en Espinoza (2010) expresa que los tipos de relaciones interpersonales pueden ser:

Positivas: se dan cuando existe un clima de confianza (familiaridad, compañerismo, amistad) entre las personas; de esta manera, se logran armonizar los conflictos entre la organización formal, que viene a ser, la estructura y organización que el grupo recibe del exterior; con la informal que, dicho de paso, lo conforman los grupos pequeños unidos por intereses comunes; obteniéndose como producto de ello:

- Excelente espíritu de cuerpo en la organización; es decir que, los integrantes se sienten parte de un equipo.
- Autodisciplina del personal; quiere decir que, es cuando se esmeran por cumplir con sus ocupaciones de la mejor manera sin pensar en la presión de sus superiores.
- Moral alta del grupo, las relaciones entre los integrantes de un equipo están fundamentadas en valores.
- Lealtad en la organización, es cuando los integrantes de un equipo son fieles a la institución y entre ellos.
- Participación de los componentes; es decir que, todos participan activamente.
- Iniciativa del personal, es cuando las personas hacen las cosas por sí solos sin que nadie les esté presionando o mencionando a cada rato.

Negativas: es cuando en un grupo de personas, prevalecen los celos, los resentimientos y las suspicacias, generando descontento, incomodidad, relajamiento de la moral, de la disciplina y del espíritu de cuerpo; fatiga e inseguridad; irritabilidad; enojo y aumento de enemistades; aumento de errores y accidentes; ausentismo y rotación alta del personal; reducción de la producción, de la eficiencia, eficacia y efectividad.

Los estilos de relaciones interpersonales

Zupiría (2015) realiza una clasificación de las relaciones interpersonales, teniendo en cuenta la forma de interacciones que se presentan entre las personas, siendo éstas:

- **Estilo agresivo:** Este estilo se caracteriza, porque las personas que lo asumen, tienen una conducta conflictiva con las personas con las cuales se relacionan, interactuando con ellas en forma agresiva, utilizando acusaciones y amenazas.
- **Estilo manipulador:** Estilo de relaciones interpersonales que considera el empleo de procesos intelectivos y racionales de la persona, en interacción con el contexto, buscando sugestionar a las personas de su contexto, con el propósito de lograr que cumplan las indicaciones o mandatos, que emite este personal, el cual actúa como ente manipulador.
- **Estilo pasivo:** Las personas que asumen este estilo, son aquellas que dejan que otros decidan por ellos. Carecen de la capacidad de defender sus opiniones y pensamientos propios, dejando que las otras personas tomen ventaja de esa situación.
- **Estilo asertivo:** Estilo caracterizado porque la persona que adopta este estilo, es capaz de defender sus derechos e intereses, evitando hacer uso de la agresión, violencia o insultos y tomando sus propias decisiones.

Dimensiones de las relaciones interpersonales a.

La comunicación

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella se logra intercambiar ideas, experiencias y valores.

Dalton et al. (2007) mencionaron que la comunicación es el proceso que permite intercambiar información, este intercambio se realiza mediante un sistema común de símbolos, signos o conductas. Al escuchar, hablar, escribir, leer estamos haciendo uso de habilidades primordiales en la comunicación (p. 86).

En cambio, Davis y Newstrom (2003) refirieron que la comunicación es una técnica vital que utilizan los individuos para poder comunicarse con los demás, con la intención de expresar, transmitir un mensaje verbal o escrito, poder expresarse e intercambiar experiencia, emociones, sentimientos y relacionarse con su entorno (p. 24).

Espinoza (2010) menciona que la comunicación es una forma inteligente de interacción humana que alude a la transferencia de información y entendimiento entre personas (p. 33), por consiguiente, las personas intercambian significados verbales y no verbales, valores y puntos de vista personales; en conclusión, él señala que la comunicación es una necesidad social.

b. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto. Tal es así, que Dalton et al. (2007) explicaron que el trabajo en equipo es aquel que se realiza con el esfuerzo continuo de varias disciplinas para conseguir una meta común con la máxima eficiencia (p.203).

Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. En esta definición están implícitos los tres elementos clave del trabajo en equipo:

Conjunto de personas: los equipos de trabajo están formados por personas, que aportan a los mismos una serie de características diferenciales

(experiencia, formación, personalidad, aptitudes, etc.), que van a influir decisivamente en los resultados que obtengan esos equipos.

Organización: existen diversas formas en las que un equipo se puede organizar para el logro de una determinada meta u objetivo, pero, por lo general, en las empresas esta organización implica algún tipo de división de tareas. Esto supone que cada miembro del equipo realiza una serie de tareas de modo independiente, pero es responsable del total de los resultados del equipo.

Objetivo común: no debemos olvidar, que las personas tienen un conjunto de necesidades y objetivos que buscan satisfacer en todos los ámbitos de su vida, incluido en trabajo. Una de las claves del buen funcionamiento de un equipo de trabajo es que las metas personales sean compatibles con los objetivos del equipo.

c. Resolución creativa de problemas

Los conflictos interpersonales son una fuente para situaciones violentas, pasan por la ansiedad, opresión y preocupaciones que originan reacciones psicosomáticas: dolor de cabeza, dolores musculares, problemas estomacales, etc.

Al respecto, Dalton et al. (2007) mencionaron que los problemas son modificaciones o asuntos pendientes que son precisos resolver para que las organizaciones o los individuos funcionen bien. Se manifiestan cuando se compara los resultados previstos con los reales (p.146).

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque y nivel de la investigación

La investigación es de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo.

3.2 Diseño y alcance de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental porque no hubo manipulación de la variable. Y de alcance transversal porque los datos se han recopilado en un solo momento, conforme se muestra a continuación:

M ← O

Donde:

M es la muestra de estudio

O es la observación que se realiza

3.3 Población y muestra

La población estuvo conformada por los 38 estudiantes de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre” de la ciudad de Chiclayo, matriculados en el año escolar 2019.

La muestra fue no probabilística o dirigida; por ende, estuvo constituida por la misma población de estudio bajo el criterio de conveniencia de la investigadora.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta.

El instrumento fue el cuestionario de relaciones interpersonales aplicado a los estudiantes.

3.5 Variables, operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores
Relaciones interpersonales	Comunicación Trabajo en equipo	Alto
		Regular
	Resolución creativa de problemas	Bajo
		Alto
		Regular
		Bajo

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Nivel de las relaciones interpersonales en los estudiantes de 3º grado de secundaria

Según el cuestionario aplicado a los 38 estudiantes de 3º grado de secundaria, se observa en la Tabla 1, que el 39.5% de estudiantes se encuentra en un nivel regular de las relaciones interpersonales. El 34.2% tiene un nivel alto y el 26.3% se encuentra en un nivel bajo. Con estos resultados se logró el objetivo general planteado.

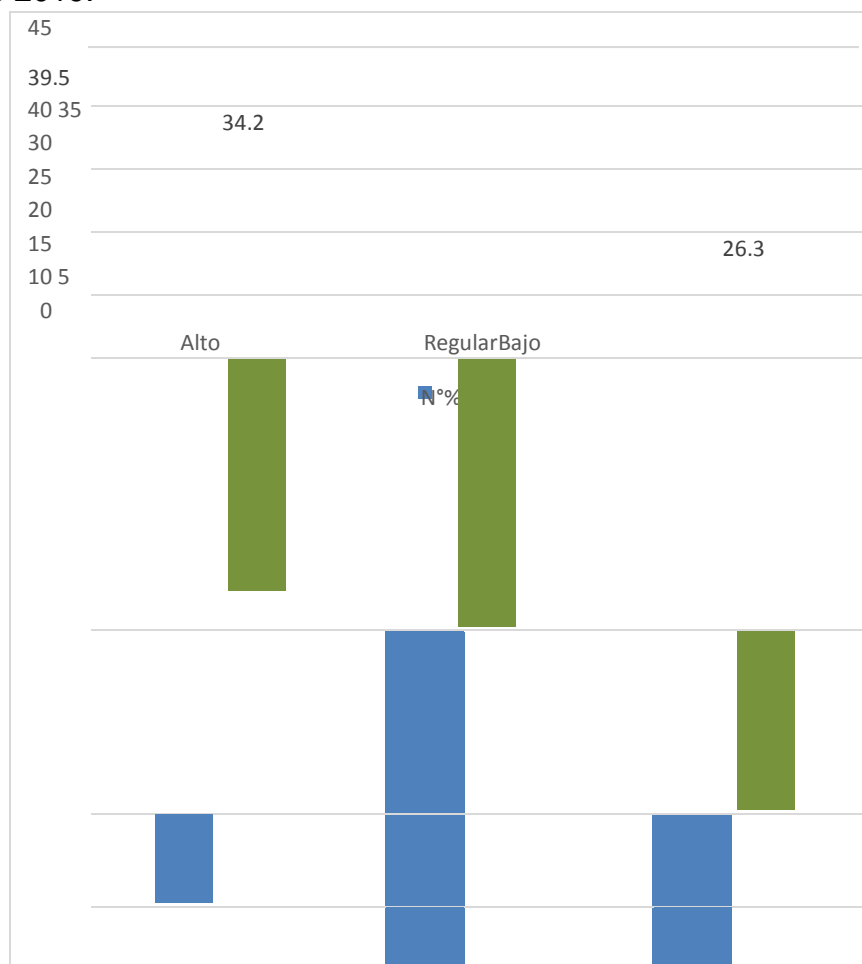
Tabla 1. Frecuencias y porcentajes de la variable relaciones interpersonales en los estudiantes de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019.

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	13	34.2%
Regular	15	39.5%
Bajo	10	26.3%
Total	38	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes.

En la Figura 1, nótese la predominancia del nivel regular de la variable relaciones interpersonales.

Figura 1. Frecuencias y porcentajes de la variable relaciones interpersonales en los estudiantes de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019.



Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes.

4.2 Nivel de comunicación en los estudiantes de 3º grado de secundaria

Según el cuestionario de relaciones interpersonales aplicado a los 38 estudiantes, se observa en la Tabla 2, que el 47.4% presenta un nivel regular de la dimensión comunicación. El 42.1% se encuentra en un nivel bajo y el 10.5% tiene un nivel alto con respecto a esta dimensión. De esta manera se cumplió el objetivo específico 1 de la investigación formulado.

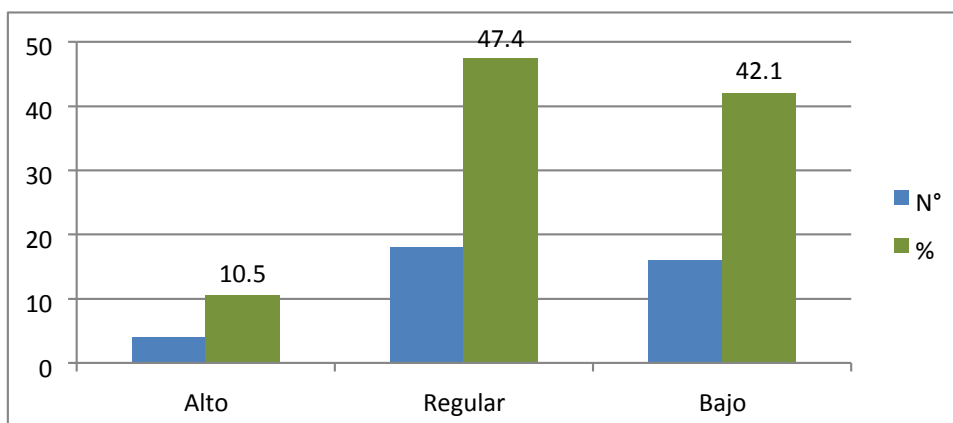
Tabla 2. Frecuencias y porcentajes de la dimensión comunicación en los estudiantes de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019.

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	4	10.5%
Regular	18	47.4%
Bajo	16	42.1%
Total	38	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes.

En la Figura 2, se observa la predominancia del nivel regular de la dimensión comunicación.

Figura 2. Frecuencias y porcentajes de la dimensión comunicación en los estudiantes de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019.



Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes.

4.3 Nivel de trabajo en equipo de los estudiantes de 3º grado de secundaria

Según el cuestionario de relaciones interpersonales aplicado a los 38 estudiantes, se observa en la Tabla 3, que el 50% presenta un nivel regular en la dimensión trabajo en equipo. El 39.5% se encuentra en un nivel bajo y el 10.5% tiene un nivel alto con respecto a esta dimensión. De esta manera se cumplió la formulación del objetivo específico 2 de la investigación.

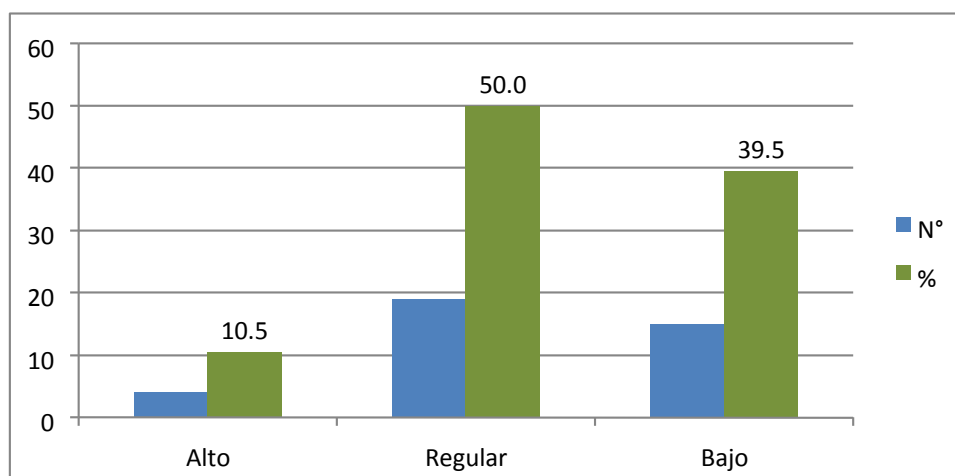
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de la dimensión trabajo en equipo en los estudiantes de 3° grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019.

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	4	10.5%
Regular	19	50.0%
Bajo	15	39.5%
Total	38	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes.

En la Figura 3, se puede observar la predominancia del nivel regular de la dimensión trabajo en equipo.

Figura 3. Frecuencias y porcentajes de la dimensión trabajo en equipo en los estudiantes de 3° grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019.



Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes.

4.4 Nivel de resolución creativa de problemas

Según el cuestionario aplicado a los 38 estudiantes, se observa en la Tabla 4, que el 50% presenta un nivel bajo en la dimensión resolución creativa de

problemas. El 42.1% se encuentra en un nivel regular y el 7.9% tiene un nivel alto con respecto a esta dimensión. De esta manera se cumplió la formulación del objetivo específico 3 de la investigación.

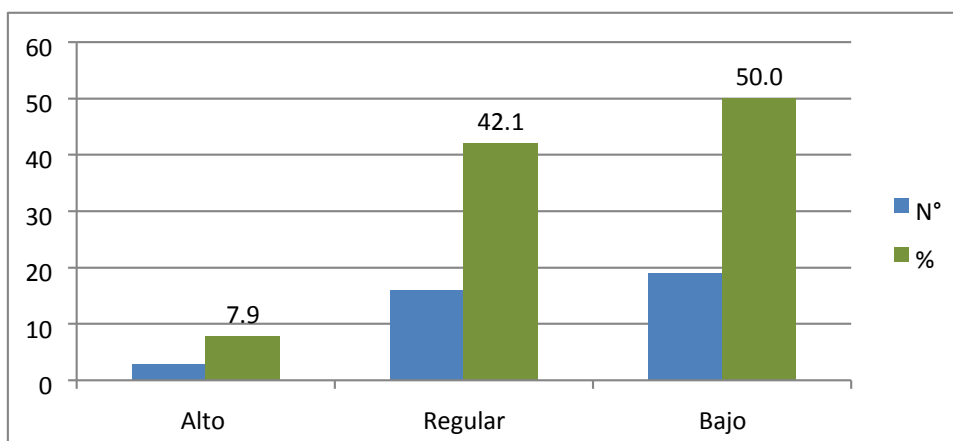
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de la dimensión resolución creativa de problemas en los estudiantes de 3° grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019.

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	3	7.9%
Regular	16	42.1%
Bajo	19	50.0%
Total	38	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes.

En la Figura 4, se puede observar la predominancia del nivel bajo de la dimensión resolución creativa de problemas.

Figura 4. Frecuencias y porcentajes de la dimensión resolución creativa de problemas en los estudiantes de 3° grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre”, Chiclayo 2019.



Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El nivel de las relaciones interpersonales de los estudiantes de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre” de Chiclayo es regular, representado por el 39.5%.

- El nivel de la dimensión comunicación de las relaciones interpersonales de los estudiantes de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre” de Chiclayo es regular (47.4%).

- El nivel de la dimensión trabajo en equipo de las relaciones interpersonales de los estudiantes de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre” de Chiclayo es regular (50%).

- El nivel de la dimensión resolución creativa de problemas de las relaciones interpersonales de los estudiantes de de 3º grado de secundaria de la I.E. “Jorge Basadre” de Chiclayo es regular (42.1%).

5.2 Recomendaciones

- La institución educativa debe gestionar el desarrollo de talleres para que los docentes contribuyan en el mejoramiento de las relaciones interpersonales en los estudiantes, haciendo énfasis en la resolución creativa de problemas.

- Los docentes en aula deben realizar sociodramas orientados a sensibilizar a los estudiantes de la forma como viene desarrollando sus relaciones interpersonales, aspirando a que sean empáticos y asertivos

- Que el área de Tutoría y Orientación Educativa (TOE) lidere los talleres de mejoramiento de las relaciones interpersonales orientadas a la construcción de relaciones saludables, democráticas y armoniosas en el aula.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ander, E. y Aguilar, M. (2001). El trabajo en equipo. México.

Aponte, E. (2016). *Análisis de las relaciones interpersonales virtuales en la construcción de ideales de feminidad a partir del uso de Facebook*. Proyecto de investigación para Título Profesional. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

- Aron, A. y Milicic, N. (1999). Clima social escolar y desarrollo personal: Un programa de mejoramiento. Chile: Editorial Andrés Bello.
- Ballenato, G. (2012). Comunicación eficaz. Teoría y práctica de comunicación humana. Universidad de Cádiz. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Bernabeu, E. (2012). Conflicto Familiar. Buenos Aires: Editorial Casa Rosada.
- Bandura, A. (1992). Teoría del Aprendizaje Social Ed. Escasa Calpe. Madrid España.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación.(2da Edición) México: Pearson educación.
- Bisquerra, J. (2003). Relaciones Interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill.
- Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.
- Cruz, A. (2003). La comunicación y las relaciones interpersonales. Colombia. Editorial Mac Graw Hill.
- Cruz, H. y Vásquez, Y. (2017). *Programa de habilidades sociales y su influencia en las relaciones interpersonales de los estudiantes de 1er grado, nivel secundaria, Institución Educativa N° 80129 "Virgen del Carmen", Trujillo, año 2015.* Tesis para optar Título Profesional. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Dalton et al. (2007). Relaciones humanas. (3era edición) México: Ediciones Paraninfo S.A.

- Fernández, A. (2005). Creatividad e innovación en empresas y organizaciones. Técnicas para la resolución de problemas. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos.
- Ferraos, J. (2011). Trabajo en equipo. (1era Edición) Buenos Aires.
- Flores, R. (1992). Comportamiento humano en las organizaciones. Lima: (2da edición) San Marcos.
- Hargreaves, D. (1979). Las relaciones interpersonales en la Educación. Madrid: Editorial Narcea S. A.
- Hernández, C., Fernández, L. y Baptista, C. (2010). Metodología de la Investigación Científica. México: McGraw-Hill.
- Lacunza, A. y Contini, E. (2016). Relaciones interpersonales positivas como protagonistas. *Psicodebate Vol. 16 N° 2, 73-94.*
<http://dx.doi.org/10.18682/pd.v16i2.598>
- LLorent, V. y López, R. (2012). Estudio de las relaciones interpersonales en aulas con alumnos “diferentes”. *Campo Abierto, vol. 31 n° 2, pp. 87-109.*
- Marx, C. y Engels, F. (1980). Obras escogidas. Edición progreso. Moscú – Rusia.
- Minedu (2013). Tutoría y Orientación Educativa. Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas.
- Minedu (2015). Guía de Tutoría. Sexto grado de primaria.
- Minedu (2017). Habilidades interpersonales. Guía para el participante.

- Minedu (2017). Participación y clima institucional para una organización escolar efectiva.
- Miranda, J. (2019). *Niveles de relaciones interpersonales en los estudiantes de secundaria de la I.E. emblemática Nuestra Señora de la Asunción – Cutervo – 2018*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Oliveros, F. (2004). Relaciones interpersonales. Madrid, España: Ediciones Palabra S.A.
- Ovejero, A. (2007). Las relaciones Humanas. Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Popkewitz, T. (1988). Paradigma e ideología en investigación educativa: Las funciones sociales del intelectual. Madrid: Mondadori.
- Quezada, N. (2010). Metodología de la Investigación. Lima-Perú: Empresa Editora MACRO.
- Rogers, C. (1971). El proceso de convertirse en persona: Mi técnica terapéutica. México-Buenos Aires-Barcelona: Paidós edición online.
- Simon, P. y Albert, L. (1999). Las relaciones interpersonales. Barcelona: Herder.
- Soto, R. (2015). La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos. Colección Nuevo Milenio. Segunda edición.
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial San Marcos. Quinta reimpresión.

Valdez, M. (2019). *Relaciones interpersonales y habilidades sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de una institución educativa, 2018*. Tesis para optar Título Profesional. Universidad Señor de Sipan. Pimentel, Perú.

Wall, B. (2000). *Las relaciones humanas en el trabajo. Consejos prácticos para crear un entorno laboral agradable*. Barcelona: Oniro.

Zaldívar, D. (2004). *Comunicación y relaciones interpersonales*. Ciudad de Habana, Cuba: U. H. Facultad de Psicología.

ANEXO

Anexo. Instrumento aplicado a los estudiantes.

Instrucciones:

Estimado estudiante, esta información es de carácter anónimo, por lo tanto, se le solicita su opinión en forma objetiva y veráz, respondiendo a las siguientes interrogantes en función a la siguiente escala.

1=Nunca (N) 2=A veces (AV) 3=Casi siempre (CS) 4=Siempre (S)

Después de leer cada premisa, marcar con una (X) solo una alternativa.

SEXO: _____

FECHA: _____

N°	ITEMS	N	AV	CS	S
1	Se pone en el lugar de sus compañeros cuando expresan sus emociones.				
2	Demuestra interés por el bienestar de sus compañeros.				
3	Ofrece su ayuda a sus compañeros sin que se la pidan.				
4	Sabe comunicar sus ideas y pensamientos a sus compañeros de manera adecuada.				
5	Utiliza normas de intercambio verbal: esperar el turno, escuchar al otro atentamente.				
6	Participa conjuntamente en actividades institucionales.				
7	Participa conjuntamente en actividades institucionales.				
8	Promueve acciones para mejorar la calidad del trabajo grupal.				
9	Promueve el trabajo cooperativo.				
10	Demuestra entusiasmo cuando se le plantean retos.				
11	Asume con iniciativa la coordinación del trabajo a realizar.				