

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ
GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO
SOCIALES Y EDUCACIÓN**

UNIDAD DE POSGRADO

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN**



TESIS

Programa de estrategias de habilidades sociales para mejorar la comunicación en la I.E. N° 40446 “Miguel Grau” de la localidad de Iquipí, distrito de Río Grande, provincia de Condesuyos, región Arequipa.

Tesis presentada para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con Mención en Gerencia Educativa Estratégica.

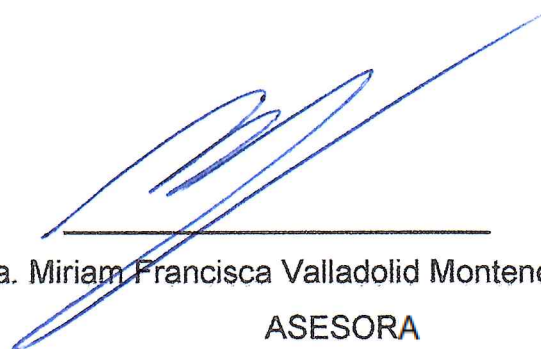
AUTORA: Godoy Neira Mary Luz

ASESORA: Dra. Miriam Francisca Valladolid Montenegro

Programa de estrategias de habilidades sociales para mejorar la comunicación en la I.E. N° 40446 "Miguel Grau" de la localidad de Iquipí, distrito de Río Grande, provincia de Condesuyos, región Arequipa.

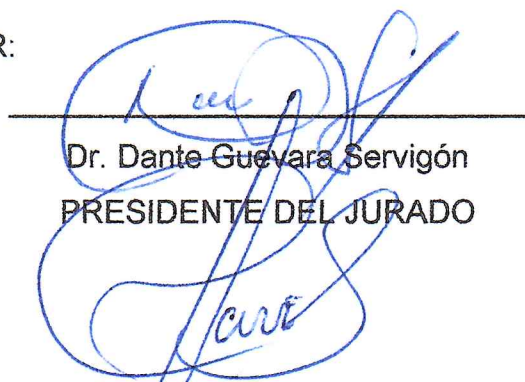


Prof. Mary Luz Godoy Neira
AUTORA



Dra. Miriam Francisca Valladolid Montenegro
ASESORA

APROBADO POR:



Dr. Dante Guevara Servigón
PRESIDENTE DEL JURADO



Dr. Alfredo Puican Carreño
SECRETARIO DEL JURADO



M.Sc. Lucinda Castillo Seminario
VOCAL DEL JURADO



Nº 000291



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 9.15 horas del día 31 Marzo de 2019 del año dos mil diecinueve, en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" de Lambayeque, se reunieron los miembros del jurado, designados mediante Resolución N° 598-2019 UP-D-FACHSE, de fecha 28/02/2019 conformado por:

DR. DANTE GUEVARA SERVIGON PRESIDENTE(A)

DR. ALFREDO PURICA CARRERO SECRETARIO(A)

MG. LUCIANA CASTILLO SERRASCO VOCAL



con la finalidad de evaluar la tesis titulada

PROGRAMA DE ESTRATEGIAS DE HABILIDADES SOCIALES PARA
MEJORAR LA COMUNICACION EN LA INSTITUCION EDUCATIVA N°
40446 MIGUEL GRAD DE LA LOCALIDAD DE EQUIPE DISTRITO
DE RIO GRANDE PROVINCIA DE CONCHES YOS RÍO ARIACA

presentado por el (la) / los (las) tesista(s) MARY ROS GODOY NEIRAS

Y asesorado por MIRIAM FRANCISCA VILLALBA GARCERAN

sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 103-2019 UP-D FACHSE, de fecha 28/03/2019

El Presidente del jurado autorizó el inicio del acto académico; producido y concluido el acto de sustentación de tesis, de conformidad con el Reglamento de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Artículos 97°, 97° 99°, 100°, 101°, 102°, y 103°; los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo una serie de preguntas y recomendaciones a la sustentante(s), quien(es) procedió (ieron) a dar respuesta a las interrogantes y observaciones, quien(es) obtuvo (obtuvieron) 80 puntos que equivale al calificativo de BUENO.

En consecuencia el (la) / los (las) sustentante(s) queda(n) apto (s) para obtener el Grado Académico de MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN GERENCIA
EDUCATIVA ESTRATEGICA

Siendo las 10.10 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

[Firma]
PRESIDENTE

[Firma]
SECRETARIO

[Firma]
VOCAL

Observaciones:

En el Acta de Sustentación de Tesis se evidencia el proceso de sustentación de tesis. La misma que ha sido refrendada por el jurado conformado por el presidente, secretario y vocal, mas no se registra la firma del asesor, cuya labor efectiva es durante el proceso de elaboración de tesis y su presencia en el acto de sustentación de la tesis es voluntaria. Por tanto, su ausencia no invalida el acto de sustentación.

El/la sustentante cumple con los requisitos para la emisión de su grado académico correspondiente.

Lambayeque, 27 de Diciembre de 2019

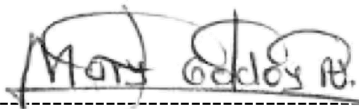

Dr. PERCY CARLOS MORANTE GAMARRA
DIRECTOR UP-FACHSE

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Godoy Neira Mary Luz** investigadora principal, y **Miriam Francisca Valladolid Montenegro** asesora del trabajo de investigación:

"Programa de estrategias de habilidades sociales para mejorar la comunicación en la I.E. N° 40446 "Miguel Grau" de la localidad de Iquipí, distrito de Río Grande, provincia de Condesuyos, región Arequipa" declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, febrero del 2024



Quispe Nina Lucia
AUTORA



Dr. Rafael Cristobal Garcia Caballero
ASESORA

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Miriam Francisca Valladolid Montenegro**, usuario revisor del documento titulado:

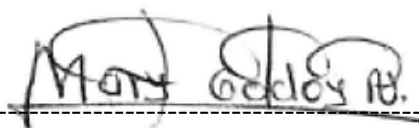
Programa de estrategias de habilidades sociales para mejorar la comunicación en la I.E. N° 40446 “Miguel Grau” de la localidad de Iquipí, distrito de Río Grande, provincia de Condesuyos, región Arequipa.

Cuya autoría es **Godoy Neira Mary Luz**, Identificada con documento de identidad, 29333075 declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 20% verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

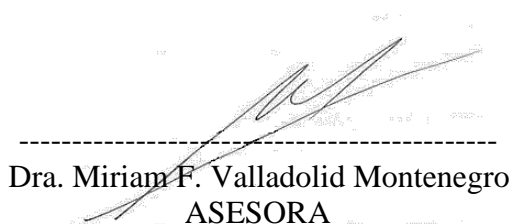
La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, febrero del 2024



Godoy Neira Mary Luz
AUTORA



Dra. Miriam F. Valladolid Montenegro
ASESORA

Se adjunta:

*Resumen del Reporte automatizado de similitudes

*Recibo Digital

DEDICATORIA

A mis hijos: Javier, Mary y Vidal, por su compañía y alegría. A mi esposo Javier por su inmenso amor.

A mis adorados padres: Vidal y Gerarda de quienes aprendí muchos valores que son la base de la felicidad. A mis hermanitas por su hermosa amistad.

A mi Profesora Luz por su exigencia y momentos de reflexión

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud, vida, felicidad, acompañarme en las noches y amanecidas iluminando mi mente para realizar esta investigación y por regalarme una maravillosa familia.

A mi querido esposo por su paciencia, a mis preciados hijos por su comprensión y apoyo incondicional en los momentos complicados, a mis adorados padres por sus palabras de aliento a seguir adelante, por inculcarme la responsabilidad, puntualidad, amor al prójimo y el deseo de superación constante, a mis queridas hermanas por su amor y alegría que me brindaron.

Agradezco el apoyo brindado por los profesores y personas que me dieron los conocimientos necesarios para el desarrollo de la tesis.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN	6
ABSTRAC	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO	10
1.1. TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA POR PAUL WATZLAWICK.	10
1.1.1. Imposibilidad de no comunicar	10
1.1.2. Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación.....	10
1.1.3. La puntuación de la secuencia de hechos.....	11
1.1.4. Comunicación digital y analógica.....	12
1.1.5. Interacción simétrica y complementaria	12
1.2.1. Clases de respuestas	14
1.2.2. Establecimiento de un modelo de habilidades sociales.....	16
1.2.3. Los componentes conductuales.....	16
1.2.4. Los componentes paralinguísticos	20
1.3. LA ESCUCHA ACTIVA DE VIDRIALES FERNÁNDEZ	21
1.4. TOLERANCIA VALOR FUNDAMENTAL DE ARIEL PADRAZA MUÑOZ	23
CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES.....	25
2.1. METODOLOGÍA	25
BIBLIOGRAFÍA	87

RESUMEN

El presente trabajo de investigación aborda el Programa de Estrategias para el Desarrollo de Habilidades Sociales (HHSS) con el objetivo fundamental de fortalecer las relaciones interpersonales dentro de un grupo específico. El proceso de investigación surge de la siguiente interrogante: ¿Cómo mejorar la comunicación en la Institución Educativa N° 40446 “Miguel Grau”? El propósito general planteado es diseñar y proponer un Programa de Estrategias de HHSS para potenciar la comunicación en dicha institución educativa.

Para lograr este objetivo y dar respuesta a la pregunta de investigación, se llevarán a cabo diversas acciones, entre las cuales se incluyen: el análisis de resultados de investigaciones previas relacionadas con el problema, un diagnóstico de las HHSS practicadas por la población seleccionada, así como la consulta de la base conceptual de la teoría de la Comunicación Humana de Paul Watzlawick y el Manual de Evaluación y Entrenamiento de las HHSS de Vicente Caballo. Estas acciones tienen como finalidad orientar y facilitar el aprendizaje de las HHSS con el fin de mejorar las interacciones entre los individuos involucrados.

En el ámbito de acción se contemplan las Estrategias para el desarrollo de las habilidades sociales, sustentadas en la hipótesis de que si se diseña y propone un programa de estrategias para el desarrollo de habilidades sociales, basado en la teoría de la Comunicación Humana de Paul Watzlawick y el Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales de Vicente E. Caballo, entonces será posible mejorar la deficiente comunicación en la Institución Educativa N° 40446 “Miguel Grau”, ubicada en la localidad de Iquipí, distrito de Río Grande, provincia de Condesuyos, Región Arequipa.

PALABRAS CLAVES: habilidades sociales y la mejorar comunicación

ABSTRAC

This research work addresses the Program of Strategies for the Development of Social Skills (HHSS) with the fundamental objective of strengthening interpersonal relationships within a specific group. The research process arises from the following question: How to improve communication in Educational Institution No. 40446 “Miguel Grau”? The general purpose proposed is to design and propose a HHSS Strategies Program to enhance communication in said educational institution.

To achieve this objective and answer the research question, various actions will be carried out, including: the analysis of results of previous research related to the problem, a diagnosis of the HHSS practiced by the selected population, as well as such as consulting the conceptual basis of the theory of Human Communication by Paul Watzlawick and the HHSS Evaluation and Training Manual by Vicente Caballo. These actions are intended to guide and facilitate HHSS learning in order to improve interactions between the individuals involved.

The scope of action includes Strategies for the development of social skills, based on the hypothesis that a program of strategies for the development of social skills is designed and proposed, based on Paul Watzlawick's theory of Human Communication, and the Manual for Evaluation and Training of Social Skills by Vicente E. Caballo, then it will be possible to improve the poor communication in Educational Institution No. 40446 “Miguel Grau”, located in the town of Iquipí, district of Río Grande, province of Condesuyos, Arequipa Region.

KEYWORDS: social skills and improving communication

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, la mayoría de las personas experimentan deficiencias en sus relaciones interpersonales. Se observa una escasa capacidad de escucha, falta de disposición para iniciar conversaciones y una creciente desconexión emocional, manifestada en respuestas cortantes y una dependencia cada vez mayor de la tecnología. Esta tendencia hacia la disminución de la comunicación verbal y no verbal se refleja en una escasa práctica de la escucha activa, falta de asertividad, baja tolerancia y comprensión limitada de los mensajes, lo que resulta en una interacción deficiente con los demás.

El declive en la expresión oral y en la calidad de las conversaciones, que incluyen elementos como la comunicación gestual, la risa, las expresiones faciales y el contacto físico, es preocupante. Estos aspectos son fundamentales para enriquecer las relaciones interpersonales y, por consiguiente, la comunicación en la sociedad.

Dado que la comunicación es el eje central del desarrollo en una institución educativa, se propone establecer pautas que faciliten el desarrollo de habilidades sociales para una comunicación óptima. Esta investigación busca identificar y plasmar un conjunto de estrategias que promuevan un cambio positivo en las relaciones interpersonales, lo que se traducirá en resultados satisfactorios entre docentes. Este cambio, a su vez, influirá en el desempeño docente en beneficio de los estudiantes y la comunidad educativa en general.

Los objetivos específicos que guían este proceso de investigación son:

- Diagnosticar el nivel de comunicación existente en la institución educativa “Miguel Grau”
- Diseñar un programa de estrategias de habilidades sociales para mejorar la comunicación en la I.E.

- Proponer un programa de estrategias de habilidades sociales para mejorar la comunicación en la I.E.

En el segundo capítulo, se recurre a diversos referentes investigativos, tales como trabajos de investigación (tesis), libros, revistas y artículos relacionados con el problema en cuestión. Se propone la base teórica en función de la Teoría de la Comunicación Humana de Paul Watzlawick (1985), la cual aborda cinco axiomas fundamentales de la comunicación. Esta teoría sostiene que la comunicación no solo transmite información, sino que también refleja una variedad de conductas.

Además, se considera el Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales de Vicente Caballo (2007), el cual describe la conducta interpersonal como un conjunto de capacidades de actuación aprendidas que involucran tres componentes principales de habilidad social: la dimensión conductual (tipo de habilidad), la dimensión personal (contenidos cognitivos) y la dimensión situacional (el contexto o situación ambiental).

Se aborda también el concepto de escucha activa según Vidriales Fernández (2013), que se refiere a la forma de comunicación que indica al hablante que el oyente ha comprendido su mensaje, destacando la existencia de varios niveles de escucha. Asimismo, se examina el valor de la tolerancia como un aspecto fundamental, según Ariel Pedraza Muñoz (2013), que fomenta el diálogo y el entendimiento mutuo.

En el tercer capítulo se presenta la metodología de la propuesta del programa, que incluye cinco estrategias específicas: "¡Soy artista interactuando!", "¡La magia de la asertividad!", "Controlo mis emociones con facilidad", "Nos escuchamos todos" y "¡Soy tolerante!". Cada una de estas estrategias se desarrolla con una introducción, objetivos, fundamentación, estructura, contenido y evaluación correspondientes.

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1.TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA POR PAUL WATZLAWICK.

Esta teoría presenta cinco axiomas exploratorios de la comunicación, los que se va a mencionar son propiedades simples de la comunicación que encierran consecuencias interpersonales básicas.

1.1.1. Imposibilidad de no comunicar.

Este axioma refiere a que toda conducta es comunicación. Toda actividad o inactivada, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje, influyen sobre los demás, quienes a su vez no pueden dejar de responder a tales comunicaciones. “Una serie de mensajes intercambiados entre personas recibirá el nombre de interacción” (Watzlawick, 1985, pág. 49). El autor dice que cualquier conducta tiene una función comunicativa, no solo se comunica mediante palabras, sino también con recursos expresivos como los gestos, silencio, movimientos, posturas.

Entonces cualquier interacción que realiza el hombre tiene un significado, es decir transmite un mensaje por lo que esta en constante comunicación.

En resumen cabe mencionar un axioma metacomunicacional de la pragmática de la comunicación es: No es posible no comunicarse.

1.1.2. Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación

Sugiere otro axioma cuando señala que toda comunicación implica un compromiso por tanto define la relación.

” Esta es otra manera de decir que una comunicación no sólo transmite información sino que, al mismo tiempo, impone conductas.” (Watzlawick, 1985 Pág.52)

En este axioma menciona dos aspectos “REFERENCIAL” Y “CONATIVO”

El primero transmite la información, lo referencial, los datos de la comunicación; el segundo refiere que tipo de mensaje debe entenderse, es decir cómo debe entenderse esa comunicación. El autor menciona que...

“El aspecto referencial de un mensaje transmite información y, por ende, en la comunicación humana es sinónimo de contenido del mensaje. Puede referirse a cualquier cosa que sea comunicable al margen de que la información sea verdadera o falsa, válida, no válida o indeterminable. Por otro lado, el aspecto conativo se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse que es, y, por ende, en última instancia, a la relación entre los comunicantes.” (Watzlawick, 1985, pág.)

La relación también puede expresarse en forma no verbal, gritando o sonriendo, con llanto o tristeza o de muchas otras maneras. Entonces la relación puede entenderse claramente a partir del contexto donde la comunicación se da.

En resumen, toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional tales que el segundo clasifica al primero y es, por ende, una metacomunicación.

1.1.3. La puntuación de la secuencia de hechos

El siguiente axioma se refiere a la interacción –intercambio de mensajes entre comunicantes.

La naturaleza de una relación depende de la forma de puntuar o pautar las secuencias de comunicación que cada participante establece. La comunicación puede ser entendida como una serie ininterrumpida de intercambio de mensajes, sin embargo en este proceso siempre introducen lo que se denomina “puntuación de secuencia de hechos”. El autor menciona que la puntuación organiza la comunicación para que no haya incontables conflictos en las relaciones.

Así, podemos incorporar un tercer axioma de la meta comunicación: “La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes.” (Watzlawick, 1985).

1.1.4. Comunicación digital y analógica

En toda comunicación existe un nivel digital y un nivel analógico. El lenguaje analógico está determinado por la conducta no verbal, en el ser humano este tipo de lenguaje está constituido por los gestos, las posturas, expresiones faciales, las inflexiones de voz, en definitiva cualquier otra manifestación no verbal que sea emitida en un contexto interactivo. Es importante resaltar que un gesto o una expresión facial pueden revelar más de cien palabras, por tanto ayuda a comprender mejor el mensaje y evitar conflictos.

Sin embargo el lenguaje digital transmite el contenido propiamente dicho (verbal), mediante símbolos lingüísticos y escritos, se ordena bajo normas y reglas. Desde los números, la escritura hasta los lenguajes de software de la inteligencia artificial. “Cabe suponer que el aspecto relativo al contenido se transmite en forma digital mientras que el aspecto relativo a la relación es de naturaleza predominantemente analógica” (Watzlawick, 1985).

Entonces la comunicación implica lo que se dice y cómo se dice.

“Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja y poderosa pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones.” (Watzlawick, 1985).

1.1.5. Interacción simétrica y complementaria

Los intercambios comunicacionales pueden ser simétricos y complementarios.

La primera ocurre cuando la relación se basa en la igualdad de condiciones, se ejerce entre personas del mismo rango, igual condición intelectual o física. El autor opina que la interacción simétrica es la igualdad en el comportamiento, es decir si al momento de comunicarse uno critica el otro también hace lo mismo, si uno es asertivo de la misma manera actuará la otra persona, de tal modo que la conducta

es recíproca. Sin embargo la interacción complementaria ocurre cuando los participantes son diferentes y uno es superior al otro.

En la actualidad se los suele denominar simplemente interacción simétrica y complementaria. Puede describirse como relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia. En el primer caso, los participantes tienden a igualar especialmente su conducta recíproca, y así su interacción puede considerarse simétrica. Sean debilidad o fuerza, bondad o maldad, la igualdad puede mantenerse en cualquiera de esas áreas. En el segundo caso, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro. Así, pues, la interacción simétrica se caracteriza por la igualdad y por la diferencia mínima, mientras que la interacción complementaria está basada en un máximo de diferencia.

Nuestro último axioma tentativo: “Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según que estén basados en la igualdad o en la diferencia.” (Watzlawick, 1985)

En conclusión no puede existir una comunicación sin presentarse los 5 axiomas, puesto que ninguno de ellos se da de manera independiente.

1.2.MANUAL DE EVALUACIÓN Y ENTRENAMIENTO DE LAS HABILIDADES SOCIALES DE VICENTE CABALLO.

Las habilidades sociales son un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, respetando los derechos de los demás en diferentes situaciones o contextos.

“La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.” (Caballo, 2007 p. 6)

La conducta interpersonal consiste en un conjunto de capacidades de actuación aprendidas. La conducta socialmente hábil implica tres componentes de habilidad social:

1. Dimensión conductual: tipo de habilidad
2. Dimensión personal: contenidos cognitivos
3. Dimensión situacional: el contexto o situación ambiental.

1.2.1. Clases de respuestas

Diferentes situaciones requieren conductas diferentes, y las clases de respuesta para cada situación también son diferentes. “Tenemos que decir que la habilidad social:

- a. Es una característica de la conducta, no de la persona.
- b. Es una característica específica a la persona y a la situación, no universal.
- c. Debe contemplarse en el contexto cultural del individuo, así como en términos de otras variables situacionales.
- d. Está basada en la capacidad de un individuo de escoger libremente su acción.
- e. Es una característica de la conducta socialmente eficaz, no dañina. (Caballo, 2007 p.7)

Para Van Hasselt y cols, (1979) tres son los elementos básicos de las HHSS:

- a. Las HHSS son específicas a las situaciones. El significado de una determinada conducta variará dependiendo de la situación en que tenga lugar.
- b. La efectividad interpersonal se juzga según las conductas verbales mostradas por el individuo. Además estas respuestas se aprenden.
- c. El papel de la otra persona es importante y la eficacia interpersonal debería suponer la capacidad de comportarse sin causar daño (verbal o físico) a los demás.

Desde una posición de práctica clínica, las principales clases de respuesta o dimensiones conductuales que abarcaban las habilidades sociales, eran cuatro:

- a) La capacidad de decir “no”.
- b) La capacidad de pedir favores y hacer peticiones.
- c) La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos.
- d) La capacidad de iniciar, mantener y terminar conversaciones.

El principal medio para comunicarnos es a través de la palabra a lo que conocemos como conversación. La conversación nos permite establecer relaciones con otras personas, transmitir información, compartir sentimientos, puntos de vista y experiencias

Es muy importante saber comunicarse de forma eficaz y saber dar una respuesta, pero existe grandes diferencias en la capacidad de las personas para comunicarse adecuadamente.

Las clases de respuesta que se proponen posteriormente giran curiosamente alrededor de estos cuatro tipos de respuestas. “Las dimensiones conductuales generalmente más aceptadas han sido las siguientes:

- 1) Hacer cumplidos.
- 2) Hacer aceptar cumplidos.
- 3) Hacer peticiones.
- 4) Expresar amor, agrado y afecto
- 5) Iniciar y mantener conversaciones.
- 6) Defender los propios derechos.
- 7) Rechazar peticiones.
- 8) Expresar opiniones personales.
- 9) Expresión justificada de molestias, desagrado o enfado
- 10) Petición de cambio de conducta del otro.
- 11) Disculparse o admitir ignorancia.
- 12) Afrontar las críticas.

Aunque estas han sido las clases de respuestas más aceptadas, se han propuesto otras como la independencia, la resistencia a las tentaciones y el responder a un intercambio, el dar y recibir retroalimentación, el realizar una entrevista laboral, dar reforzamiento al otro al mantener una conversación y regular en la entrada y salida en los grupos sociales.

Creemos que las 12 dimensiones conductuales que se acaban de exponer son las más básicas, a las que añadiríamos la habilidad de solicitar satisfactoriamente un trabajo y la habilidad de hablar en público.” (Caballo, 2007 p. 9)

ⁱ Este tipo de conductas han de ser llevadas a cabo por un individuo determinado (persona) en un entorno particular (situación)

1.2.2. Establecimiento de un modelo de habilidades sociales

No se ha encontrado datos definitivos sobre cuándo y cómo se aprende las habilidades sociales, entonces se podría decir que el temperamento determina la naturaleza del ambiente socioemocional interpersonal en muchos aspectos y, de esta manera, determina también la facilidad para el aprendizaje, el individuo emocionalmente expresivo tiende a crear para él un ambiente social y emocionalmente más rico. El temperamento determinará la expresividad general y este nivel de expresividad tendrá importantes implicaciones socialmente emocionales. El autor menciona que “El niño expresivo proporcionará más información a los demás sobre su (del niño) estado emocional/motivacional, obtendrá más retroalimentación de los demás sobre su (del niño) estado emocional y conseguirá más información sobre los demás (al fomentar más expresión por parte de la(s) otra(s) persona(s)). Esto a su vez facilitará el desarrollo de las habilidades sociales y fomentará la competencia social”. (Caballo, 2007 p. 10)

1.2.3. Los componentes conductuales

Sobre los componentes conductuales de las habilidades sociales más usados se ha seleccionado los siguientes.

- Componentes no verbales: Mirada/contacto ocular, sonrisas, expresión facial, gestos, postura, distancia/proximidad, expresión corporal, asentimientos con la cabeza, movimientos de las piernas.
- Componentes paralinguísticos: Voz (volumen, tono, claridad, velocidad, timbre, inflexión,), tiempo de habla (duración de la respuesta, número de palabras dichas), perturbación del habla (pausas/silencio en la conversación, número de “muletillas”, vacilaciones), fluidez del habla.
- Componentes verbales: Contenido general (peticiones de nueva conducta, contenido de anuencias, contenido de alabanzas, preguntas (con final abierto, con final cerrado), refuerzos verbales, contenido de rechazo, atención personal, humor, verbalizaciones positivas, variedad de los temas, expresiones en primera persona, razones explicaciones), iniciar la conversación, retroalimentación.

“Los elementos más utilizados como componentes de las habilidades sociales han sido: La mirada/contacto ocular, las cualidades de la voz, el tiempo de conservación y el contenido verbal de la misma” (Caballo, 2007 p. 22)

La conducta verbal y no verbal, es el medio por el que las personas se comunican con los demás y constituyen ambos los elementos básicos de la habilidad social. La comunicación no verbal es inevitable en presencia de otras personas. Un individuo puede decidir no hablar o ser incapaz de comunicarse verbalmente, pero aún así sigue emitiendo mensajes sobre sí mismo a los demás por medio de su cara y su cuerpo. Los mensajes no verbales pueden reemplazar a las palabras, pueden repetir lo que se está diciendo, pueden enfatizar un mensaje verbal especialmente de tipo emocional.

La mirada

La mirada ha sido el elemento molecular que más frecuentemente se ha utilizado en la literatura sobre las HHSS. Este elemento no verbal debe ser fundamental en la evaluación de la habilidad social, casi todas las interacciones de los seres humanos

dependen de miradas recíprocas. Pero ¿Qué es la mirada?, el autor indica que “La mirada se define como “el mirar” a otra persona en o entre los ojos , o, más generalmente, en la mitad superior de la cara. La mirada mutua implica que se ha hecho “contacto ocular” con otra persona”

“La cantidad media de tiempo que la gente se pasa mirando, en una conversación social de dos personas, es la siguiente:

- Mirada individual	60 por 100
Mientras escucha	75 por 100
Mientras habla	40 por 100
Duración de la mirada	3 segundos
- Contacto ocular (mirada mutua)	30 por 100
Duración de la mirada mutua	1 ½ segundos

La cantidad y tipo de mirada comunican actitudes interpersonales . Una intensa mirada fija indica sentimientos activos de una mirada amistosa , hostil o temerosa, mientras que el desviar la mirada va unido a la timidez, superioridad ocasional o sumisión cabizbaja”. (Caballo, 2007)

La expresión facial

Todos estan de acuerdo en que comprender las emociones es decisivo para el bienestar personal, para las relaciones íntimas y para tener éxito en muchas profesiones. Tres son las áreas de la cara con las que se puede manifestar las principales expresiones de las emociones que son: alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira, y asco/desprecio, y las tres regiones faciales, la frente/cejas, ojos/párpados y la parte inferior de la cara.

Las sonrisas

La sonrisa es la emoción más habitualmente utilizada para ocultar otra. Actúa como lo contrario de todas las emociones negativas : temor, ira, disgusto, etc. Otra razón

por lo que la sonrisa se emplea como máscara es que forma parte de los saludos convencionales y suelen requerirla la mayoría de los intercambios sociales corteses. Otra razón de la sonrisa es que constituye la expresión facial más fácilmente reproducible a voluntad.

Habla de dieciocho tipos distintos de sonrisas, algunos los reproducimos a continuación:

- a. Sonrisa auténtica: expresión de todas las expresiones emocionales positivas, con diferencias sólo en la intensidad de la mímica y en el tiempo de duración.
- b. Sonrisa amortiguada: la persona manifiesta que tiene sentimientos positivos, aunque procura disimular su verdadera intensidad .
- c. Sonrisa triste: pone de manifiesto la experiencia de emociones negativas.
- d. Sonrisa conquistadora: el individuo muestra una sonrisa auténtica al mirar a la persona que le interesa y, de inmediato, aparta la vista de ella, pero en seguida vuelve a dirigir una mirada furtiva y desvía la vista nuevamente.
- e. Sonrisa de turbación: se baja la vista o se aparta para no encontrarse con los ojos del otro.
- f. Sonrisa mitigadora: hecha con el fin de limar asperezas de un mensaje desagradable o crítico, forzando al receptor de la crítica a que devuelva la sonrisa, a pesar de la molestia que pueda producirle.
- g. Sonrisa de acatamiento: reconocimiento de que tiene que aceptar un acontecimiento desagradable sin protestar.
- h. Sonrisa de coordinador: sonrisa cortés, de cooperación, que regula el intercambio verbal de dos o más personas.
- i. Sonrisa de interlocutor: sonrisa de cooperación empleada al escuchar a otro y hecha con el fin de hacerle saber que se ha comprendido todo lo que ha dicho y que no hace falta que repita nada.
- j. Sonrisa falsa: su finalidad es convencer al otro de que se siente una emoción positiva, cuando en realidad no es así. El tiempo de desaparición de esta sonrisa parecerá inapropiada. (Caballo, 2007 p. 39)

Los gestos

Los gestos envía un estímulo visual a un observador, los gestos comunican información. Los gestos son básicamente culturales. Muchos gestos tienen un significado aceptado generalmente en una cultura. Las manos y en menor grado la cabeza y los pies pueden producir una gran variedad de gestos que se usan para una serie de propósitos diferentes.

Movimientos de cabeza

Los movimientos de cabeza son muy visibles, pero la cantidad de información que puede transmitir es limitada. Los movimientos de la cabeza en diferentes lugares, significan cosas totalmente distintas. Los asentimientos de la cabeza juegan una parte importante en la interacción: indica acuerdo, buena voluntad de que el otro siga hablando o puede señalar un deseo que termine la conversación.

1.2.4. Los componentes paralinguísticos

Algunas señales vocales son capaces de comunicar mensajes por sí mismas: reír, llorar, silbar, suspirar, entre otras. Otras vocalizaciones se encuentran muy relacionadas con el contenido verbal, incluyendo el volumen, el tono, el timbre, la claridad, la fluidez, las pausas y las vacilaciones.

Las señales vocales pueden afectar enormemente al significado de lo que se dice y cómo se recibe el mensaje. La misma frase dicha en diferentes tonos de voz o en determinadas palabras puede transmitir mensajes muy diferentes. “Existen tres aspectos importantes de la vocalización: primero el sonido como un medio básico de comunicación; segundo, el sonido que comunica sentimientos, actitudes y la personalidad; y el tercero, el sonido que da énfasis y significado al hablar más lentamente” (Caballo, 2007 p. 63)

El volumen

La función más básica del volumen consiste en hacer que el mensaje llegue hasta el oyente. Un volumen bajo de voz puede indicar sumisión o tristeza, mientras que un alto volumen de voz puede indicar seguridad, dominio. El hablar demasiado alto puede tener también consecuencias negativas. Un volumen moderado puede indicar agrado, alegría. Los cambios en el volumen de voz pueden emplearse en una conversación para enfatizar puntos .

El timbre.

El timbre es la calida vocal de la voz producida principalmente como resultado de la forma de las cavidades orales. Las personas se diferencian en esas características. Algunas personas tienen voces muy finas, nasales, mientras que otros tienen voces resonantes.

Velocidad.

Si se habla muy lentamente, los que escuchan podrían impacientarse y aburrirse, por otra parte si se habla muy rápidamente las personas pueden tener dificultades para entender. “La velocidad normal del habla es de 125 a 190 palabras por minuto y que la comprensión comienza a disminuir cuando la velocidad se encuentra entre 275 y 300 palabras por minuto.” (Caballo,2007 p. 69)

1.3. LA ESCUCHA ACTIVA DE VIDRIALES FERNÁNDEZ

La escucha activa es prestar plena atención a lo que otras personas están diciendo para poder entender la totalidad del mensaje, interpretar el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal y no verbal, el tono de voz y el lenguaje corporal, además haciendo preguntas si es apropiado y no interrumpir en momentos equivocados . “La escucha activa hace referencia a las habilidades para atender y comprender los diferentes niveles que intervienen en la comunicación, tanto en relación a la información que transmitimos explícitamente (de manera verbal y no verbal), como a

ortos elementos que no decimos con palabras pero que se encuentran implícitos en el intercambio comunicativo” (Vidriales Fernández, 2013 p. 9)

Debemos emplear nuestros recursos personales mostrando interés por la información que nos imparte, para que nuestro interlocutor se sienta atendido y comprendido, demostrando que valoramos lo que intenta transmitirnos.

Mediante la escucha activa podemos promover condiciones favorables para resolver los conflictos positivamente.

Escuchar activamente implica lo siguiente:

- Expresar predisposición para escuchar a nuestro interlocutor, haciendo saber que eso es lo más importante en ese momento.
 - Observar y prestar atención a nuestra forma de escuchar, adaptando los elementos (verbales y no verbales) que resulten inadecuados o que pueden interferir en el proceso.
 - Emplear la comunicación no verbal para propiciar y sostener el intercambio comunicativo (postura corporal adecuada, contacto ocular, tono de voz, etc.
 - Mostrar empatía y capacidad para ponernos en el lugar de nuestro interlocutor, atendiendo sus motivaciones (sin que necesariamente eso implique que las compartamos y estemos de acuerdo con ellas.
-
- Prestar atención a las emociones de la otra persona, reconociendo el papel que pueden tener en los mensajes que nos transmite y reaccionando a ellas con empatía.
 - Demostrar interés por la información que nos transmite nuestro interlocutor y animarle a que siga haciéndolo.
 - Emplear recursos (preguntas, repeticiones, etc.) para favorecer la comprensión de las preocupaciones e intereses de la otra persona. (Vidriales Fernández, 2013 p. 9)

El autor menciona que para una mejor comprensión se necesita la escucha activa, es decir adaptando los elementos verbales y no verbales de forma pertinente. Prestar

atención a las emociones o sentimientos con empatía. Entonces escuchar es más que oír, es una parte activa de nuestras conversaciones.

“Existen algunos comportamientos que interfieren en la escucha activa, y que no favorecen su desarrollo.

- Interrumpir, cambiar de tema o centrar la conversación en uno mismo
- Ignorar las emociones o sentimientos de la otra persona, o identificar por ella como se está sintiendo. (Vidriales Fernández, 2013 p. 9)

Mucho depende el éxito de una eficiente comunicación tanto del emisor como del receptor y sobre todo el respeto mutuo.

1.4. TOLERANCIA VALOR FUNDAMENTAL DE ARIEL PADRAZA MUÑOZ

“El respeto, la aceptación y el aprecio de la rica diversidad de las culturas de nuestro mundo, de nuestras formas de expresión y medios de ser humanos [...] no sólo es un deber moral, sino además una exigencia política y jurídica [...] virtud que hace posible la paz, contribuye a sustituir la cultura de guerra por la cultura de paz”. (Muñoz A. P., 2013, p.3)

Es importante tener presente que practicar la tolerancia es respetar la inmensa diversidad cultural de nuestro país, diversidad de pensamiento de las personas de nuestro entorno con las que día a día nos comunicamos para así garantizar un trato igualitario. Sin embargo esta en nosotros rechazar la discriminación, los prejuicios, la exclusión y toda acción intolerante.

La tolerancia deja las puertas abiertas al diálogo, a la comunicación, pero sobre todo al entendimiento de que en nuestra sociedad existe una gran diversidad cultural, religiosa, sexual, étnica, etc., que siempre y en todo lugar debe ser tratada con respeto” (Muñoz A. P., 2013, p. 3)

La tolerancia en el ámbito de la democracia y los derechos humanos, de acuerdo con la doctora Juliana González Valenzuela, tiene un valor positivo, es una virtud que conlleva la defensa tanto de las propias ideas como el derecho de otras personas a pensar de manera diferente, a disentir. La tolerancia no es tener que soportar o una forma de ser indiferentes, más bien alude a aceptar las diferencias y a respetarlas, no a mantener un desprecio implícito por el otro tras una máscara: “La tolerancia no implica la renuncia o claudicación a las propias convicciones ni a lo que se juzga valioso [...] está fundamentada en un nivel más profundo de valor que es justamente el del respeto y el reconocimiento del otro en su propia dignidad” (Muñoz, 2013, p.3)

Sin embargo la tolerancia tiene límites, y se distingue tres niveles:

- La tolerancia.- acepta las diferencias, se funda en el respeto, propicia la convivencia pacífica.
- La no tolerancia.- No acepta la intolerancia, genera formas de luchas no violentas, respeta la igualdad fundamental.
- La intolerancia.- No acepta diferencias, carece de respeto por el otro, niega la igualdad entre las personas.

El autor manifiesta que la tolerancia es fundamental para una buena convivencia. En el desconocimiento de esta idea sencilla esta una de las razones por lo que la humanidad vive épocas con mucha violencia, con problemas sociales y discriminación, por tanto la comunicación interpersonal también se ve afectada.

CAPÍTULO II: MÉTODOS Y MATERIALES

2.1. METODOLOGÍA

El presente estudio aborda la problemática de las habilidades comunicativas limitadas en nuestra región, las cuales generan conflictos sociales que a menudo desembocan en enfrentamientos entre diversos grupos políticos, sociales y familiares, exacerbando la violencia en las calles y resultando en agresiones a personas y daños a la propiedad pública y privada. Esta carencia de habilidades comunicativas también afecta a los docentes de la Institución Educativa N° 40446, quienes no practican adecuadamente habilidades sociales como la escucha activa y la asertividad. Como resultado, la población estudiantil carece de disposición para comunicarse de manera interpersonal, lo que incluye el diálogo y la práctica de juegos tradicionales, así como el uso adecuado de recursos expresivos verbales y no verbales, en contraposición al abuso de los recursos tecnológicos, lo que limita su vocabulario y capacidad de comunicación.

Dado que la comunicación es crucial para el desarrollo de la Institución Educativa, se propone establecer pautas que faciliten la comunicación, abordando las inadecuadas relaciones interpersonales entre los docentes que resultan en habilidades sociales limitadas y una comunicación deficiente.

El objetivo general consiste en diseñar y proponer un programa de estrategias de habilidades sociales para mejorar la comunicación en la Institución Educativa N° 40446 "Miguel Grau" ubicada en la localidad de Iquipí, distrito de Río Grande, Provincia de Condesuyos, Región Arequipa.

En los antecedentes del problema se hace referencia a tesis previas, como "Efectos de un programa de enseñanza en habilidades sociales" (2006), "Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional" (2012), "Estrategias de la comunicación interpersonal y manejo de conflictos en la

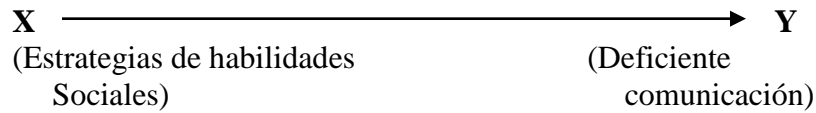
escuela" (2011), y "La comunicación no verbal en proyección mediática de la imagen política" (2008).

En la base teórica se menciona la Teoría de la Comunicación Humana de Paul Watzlawick, así como el "Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales" de Vicente Caballo, que abordan los axiomas exploratorios de la comunicación y las dimensiones de las habilidades sociales respectivamente. Además, se incorpora el concepto de Escucha Activa y estrategias prácticas para promoverla, así como la tolerancia como un valor fundamental, según Adriel Pedraza Muñoz.

La hipótesis planteada es: Si se diseña y propone un programa de estrategias para el desarrollo de habilidades sociales basado en la teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawick y el Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales de Vicente E. Caballo, entonces es posible mejorar la deficiente comunicación en la Institución Educativa N° 40446 "Miguel Grau" de la localidad de Iquipí, Distrito de Río Grande, Provincia de Condesuyos, Región Arequipa.

Se considera la Variable Dependiente como la deficiente comunicación y la Variable Independiente como el Programa estratégico para el desarrollo de habilidades sociales, cuya propuesta es el "Programa de Estrategias de Habilidades Sociales para Mejorar la Comunicación en la Institución Educativa N° 40446 "Miguel Grau" de la localidad de Iquipí, distrito de Río Grande, provincia de Condesuyos, región Arequipa."

Este estudio será de tipo descriptivo y propositivo, con un diseño de contrastación de la hipótesis:



La población de estudio comprende 12 profesores, y la muestra será representativa del 100% de esta población. Los materiales utilizados incluyen libros y recursos informativos, y el instrumento de recolección de datos es una encuesta.

El método general de la investigación es deductivo, ya que se parte de lo general a lo específico, examinando primero cómo se practica la comunicación a nivel internacional, nacional, regional, provincial y luego su impacto en la institución educativa.

Se ha empleado el método histórico en la fase inicial del proyecto, tanto en el planteamiento del problema como en la evolución histórica tendencial del informe de tesis, revisando la historia del objeto de estudio desde el pasado hasta el presente para proyectarse hacia el futuro. El método analítico se utiliza para desglosar las teorías y la base conceptual, examinándolas ordenadamente por partes para su estudio. Por otro lado, el método sintético se aplica en la interpretación y resumen de las teorías, así como en la tabulación de datos y la elaboración de cuadros estadísticos.

Esta investigación no se limita únicamente al enfoque cuantitativo, sino que también se asocia con un enfoque cualitativo que se ajusta mejor a la investigación social. El cronograma de actividades está programado para el año 2017, y se estima un presupuesto de 1120 soles. El investigador asume el 100% del presupuesto de la investigación.

CAPITULO III: ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

INDICADOR N° 1: ESCUCHA ACTIVA

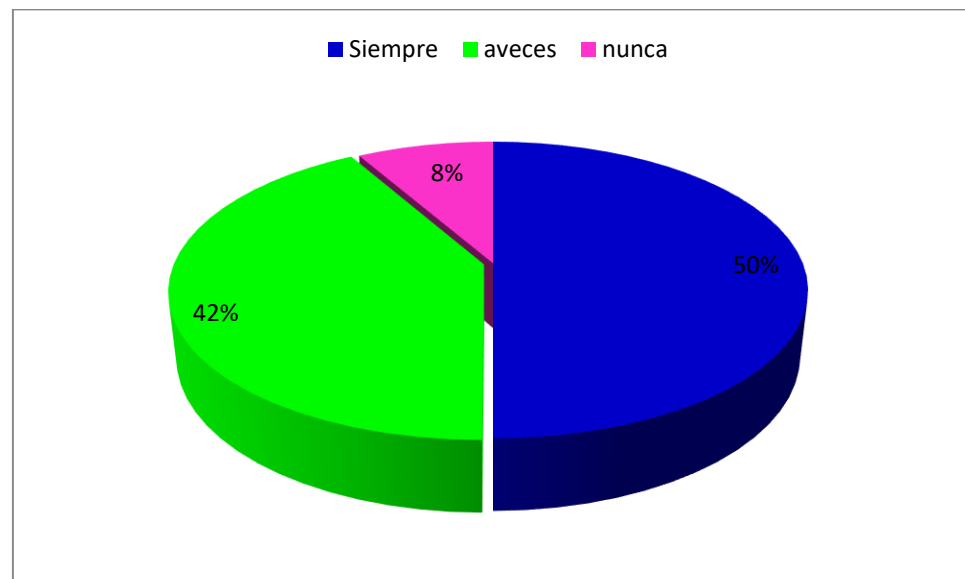
1.- ¿Usted se siente escuchado por los docentes de esta Institución Educativa?

CUADRO 1

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	50
A veces	5	42
Nunca	1	8
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N° 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo al diagrama podemos afirmar que sólo un 50% del personal docente de la Institución Educativa N° 40446 “Miguel Grau” manifiesta que siempre se sentirse escuchado por los demás, sin embargo un 58 % del personal que es la mayoría a veces se siente escuchado por los demás, también se muestra que un 17% de la mencionada Institución nunca se siente escuchado.

De la información se deduce que la mayoría del personal docente solo a veces se siente escuchado, por lo que se da como resultado una deficiente comunicación en las interrelaciones.

2.- ¿Comprende usted el mensaje de su interlocutor?

CUADRO 2

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	42
A veces	7	58
Nunca	0	00
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N° 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del cuadro podemos decir que un 58% del personal docente que es la mayoría, a veces comprende el mensaje de su interlocutor, sin embargo un 42% del personal docente comprende la información en sus interrelaciones personales en la Institución Educativa.

Se ha analizado la información y se puede deducir que en dicha Institución Educativa la mayoría del personal docente a veces comprende el mensaje que desea transmitir su interlocutor por lo que dificulta una adecuada comunicación en bien de la institución y estudiantes.

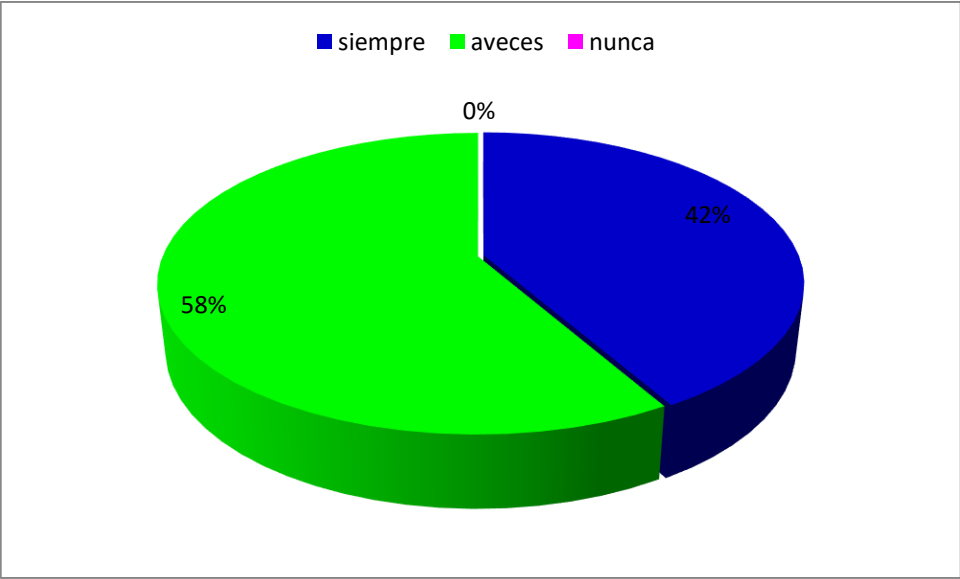
3.- ¿Cree Ud. Que el saber escuchar logra mayor comprensión en las relaciones interpersonales en esta Institución Educativa?

CUADRO 3

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	42
A veces	7	58
Nunca	0	00
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N° 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del gráfico se puede decir que un 42% piensa que sabiendo escucha logra una mayor comprensión en las relaciones interpersonales en la mencionada institución educativa, sin embargo la mayoría del personal docente que es el 58% piensa, que a veces, sabiendo escuchar logra mayor comprensión

Se ha analizado la información y se puede deducir que en dicha Institución Educativa la mayoría del personal docente piensa que no siempre, el saber escuchar logra mayor comprensión para una buena comunicación.

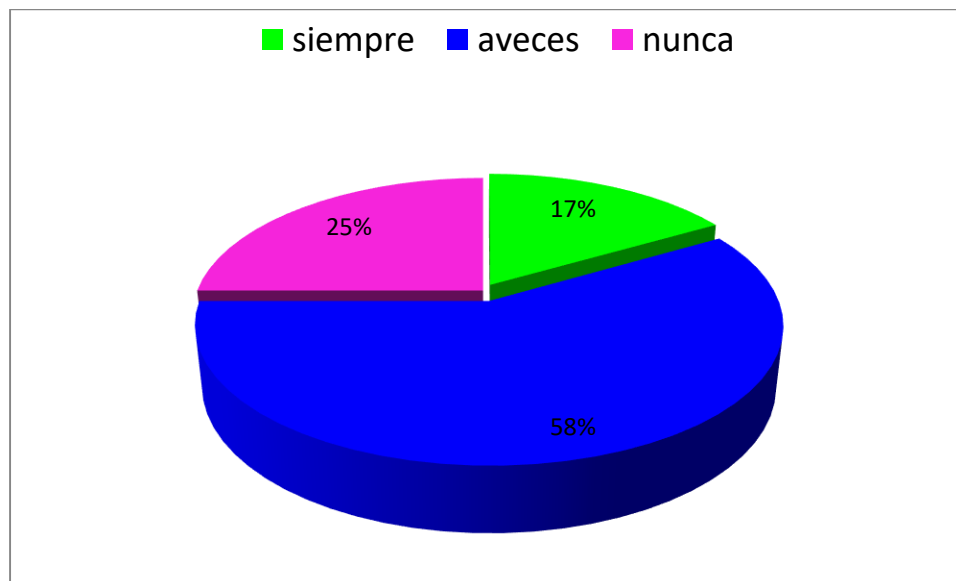
4.- ¿Será posible lograr una comunicación eficiente en esta Institución Educativa escuchando activamente?

CUADRO 4

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	58
A veces	3	25
Nunca	2	17
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N° 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del gráfico se puede decir que un 58% del personal docente piensa que escuchando activamente se puede comunicarse eficientemente, sin embargo un 25% indica que a veces se puede lograr una buena comunicación al escuchar activamente y un 17 % que no es necesario escuchar activamente para comunicarse de manera efectiva.

Se ha analizado la información y se puede deducir que en dicha Institución Educativa la mayoría del personal docente está consciente que al escuchar activamente se logra una eficiente comunicación.

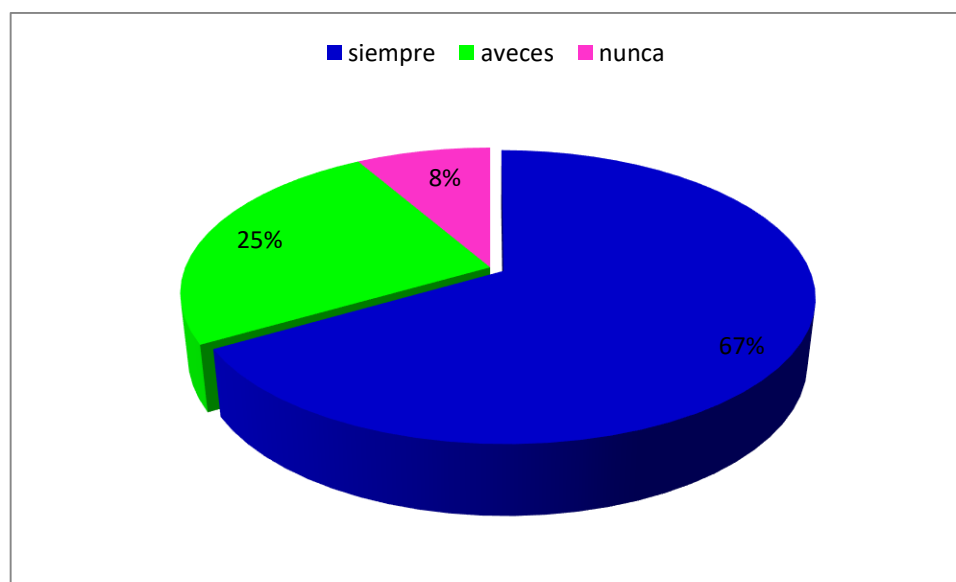
5.- ¿Cuándo Ud. Habla con algún miembro de la comunidad educativa hay interrupciones? (ruidos, llamadas telefónicas?)

CUADRO 5

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	8	67
A veces	3	25
Nunca	1	8
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N°5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del gráfico se puede decir que un 67% del personal docente manifiesta que siempre hay interrupciones cuando dialoga con algún miembro de la comunidad educativa, además el 25% tiene interrupciones como llamadas telefónicas o ruidos, sin embargo el 8% nunca tiene interrupciones al comunicarse con los demás.

Se ha analizado la información y se puede deducir que en dicha Institución Educativa la mayoría del personal docente tiene interrupciones al comunicarse con los demás lo que se infiere al haber interrupciones no se logra una buena comunicación..

INDICADOR N° 2: ASERTIVIDAD

CUADRO 6

6.- ¿Ud. es capaz de expresar sus sentimientos y necesidades a los demás?

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	17
A veces	7	58
Nunca	3	25
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N° 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del cuadro se puede deducir que un 17% del personal docente siempre es capaz de expresar sus sentimientos y necesidades a los demás, sin embargo un 58% manifiesta que solo a veces es capaz hacerlo, mientras que el 25% nunca expresa sus sentimientos ni necesidades a otras personas. Se ha analizado la información y se puede deducir que en dicha Institución Educativa la mayoría del personal docente a veces expresa sus sentimientos y necesidades a los demás, lo que no ayuda a mejorar la comunicación en la plana docente.

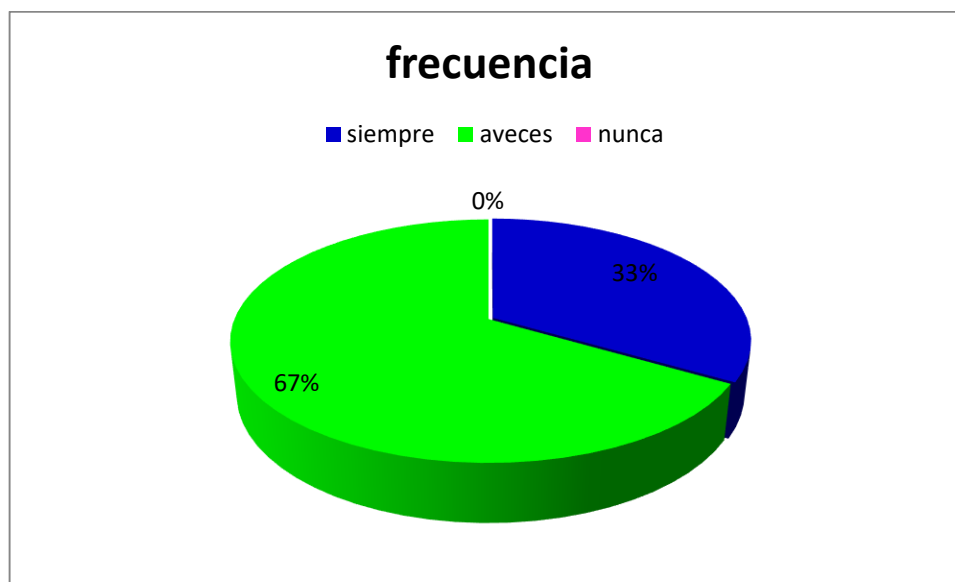
7.- ¿Cree Ud. Que la asertividad facilita la comunicación entre docentes de esta Institución Educativa?

CUADRO 7

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	33
A veces	8	67
Nunca	0	00
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRAFICO N° 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del cuadro se puede deducir que un 33% del personal docente cree que siempre la asertividad facilita la comunicación, sin embargo un 67 % opina que a veces facilita la comunicación.

Se ha analizado la información y se puede deducir que en dicha Institución Educativa la mayoría del personal docente cree que a veces la asertividad mejora la comunicación.

8.- ¿Cuándo usted es asertivo ayuda a mejorar las relaciones interpersonales?

CUADRO 8

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	42
A veces	7	58
Nunca	0	00
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICON °8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del cuadro se puede deducir que un 42% del personal docente cree que siempre la asertividad facilita a mejorar las relaciones interpersonales, sin embargo un 58 % opina que a veces mejora.

Se ha analizado la información y se puede deducir que en dicha Institución Educativa la mayoría del personal docente cree que a veces el ser asertivo mejora las relaciones interpersonales.

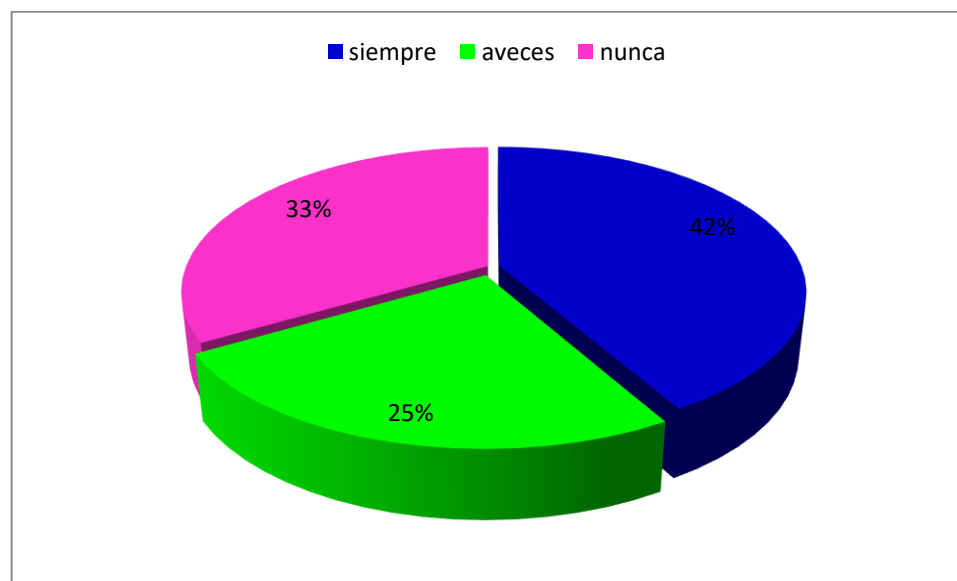
9.- ¿Cree usted que siendo asertivos reduciría los conflictos en la convivencia institucional?

CUADRO N°9

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	42
A veces	3	25
Nunca	4	33
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N° 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del cuadro se puede opinar que un 42% del personal docente cree que siendo asertivos reducirá los conflictos en la institución educativa, sin embargo un 25% manifiesta que solo a veces, siendo asertivos reducirá los conflictos, mientras que el 33% expresa que no es necesaria la asertividad para superar los conflictos

Se ha analizado la información y se puede deducir que la mayoría opina que siendo asertivos puede mejorar la convivencia en la institución educativa.

10.- ¿Si adopta una conducta asertiva, mejorará la autoestima en los docentes?

CUADRO 10

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	33
A veces	5	42
Nunca	3	25
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N° 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del cuadro se puede deducir que un 33% opina que si adopta una conducta asertiva mejora la autoestima en los docentes, sin embargo un 42% manifiesta que solo a veces, mejorará la autoestima, mientras que el 25% expresa que la asertividad no mejorará la autoestima.

Se ha analizado la información y se puede deducir que la mayoría opina que a veces mejorará la autoestima si son asertivos.

INDICADOR N° 3 EMPATÍA

11.- ¿Usted es sensible a los sentimientos de los demás?

CUADRO 11

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	33
A veces	6	50
Nunca	2	17
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N° 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del cuadro se puede deducir que un 33% expresa que siempre es sensible a los sentimientos de los demás, sin embargo un 50% manifiesta que a veces es sensible, mientras que el 17% expresa que nunca es sensible a los sentimientos de otras personas.

Se ha analizado la información y se puede deducir que la mitad de los docentes son sensibles a los sentimientos de los demás.

12.- ¿Es usted capaz de comprender los sentimientos de los miembros de la comunidad educativa para mejorar las relaciones interpersonales?

CUADRO 12

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	42
A veces	7	58
Nunca	0	00
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N° 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del cuadro se puede deducir que un 42% expresa que siempre es capaz de comprender los sentimientos ajenos, sin embargo un 58% manifiesta que a veces comprende los sentimientos de los miembros de la comunidad educativa.

Se ha analizado la información y se puede inferir que la mayoría de los integrantes de la comunidad educativa comprende los sentimientos para mejorar las relaciones interpersonales.

13.- ¿Cree usted que en su institución Educativa hay empatía entre docentes?

CUADRO 13

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	25
A veces	4	33
Nunca	5	42
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

CUADRO N° 13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del cuadro se puede inferir que un 25% expresa que hay empatía entre docentes, un 33% manifiesta que a veces hay empatía, sin embargo un 42% manifiesta que no hay empatía entre docentes.

Se ha analizado la información y se puede opinar que en la mayoría de los docentes no hay empatía.

14.- ¿Será importante practicar la empatía para mejorar la comunicación entre docentes?

CUADRO 14

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	33
A veces	8	67
Nunca	0	00
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E

GRÁFICO N° 14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del gráfico se puede opinar que un 33% manifiesta que es importante practicar la empatía para mejorar la comunicación, sin embargo un 67% expresa que a veces es importante practicar la empatía para mejorar la comunicación entre docentes.

Se ha analizado la información y se puede deducir que la mayoría expresa que es importante practicar la empatía.

15.- ¿Cree usted que es importante promover la práctica de la empatía para fortalecer las habilidades sociales en los docentes?

CUADRO 15

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	33
A veces	8	67
Nunca	0	00
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N° 15



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del gráfico se puede opinar que un 33% manifiesta que es importante promover la práctica de la empatía para fortalecer las habilidades sociales entre docentes, sin embargo un 67% expresa que a veces es importante promover la practicar de la empatía.

Se ha analizado la información y se puede deducir que la mayoría expresa que es importante promover la practicar de la empatía para fortalecer las habilidades sociales entre los docentes.

INDICADOR N°4 TOLERANCIA

16.- ¿Cree usted que será importante practicar la tolerancia para lograr buenas relaciones interpersonales en este colegio?

CUADRO 16

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	42
A veces	6	50
Nunca	1	08
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N° 16



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del gráfico se puede opinar que un 42% manifiesta que es importante practicar la tolerancia para lograr buenas relaciones interpersonales, sin embargo un 50% expresa que a veces es importante practicar la tolerancia, mientras que un 8% opina que no es importante la práctica de la tolerancia.

Se ha analizado la información y se puede deducir que la mayoría expresa que es importante practicar la tolerancia entre los docentes para tener buenas relaciones interpersonales.

17.- ¿Es usted tolerante a algunas actitudes al momento de comunicarse con los demás docentes?

CUADRO N° 17

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	25
A veces	7	58
Nunca	2	17
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N°17



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del gráfico se puede opinar que un 25% manifiesta que es tolerante an algunas actitudes de su interlocutor al momento de comunicarse, , sin embargo un 58% expresa que a veces es tolerante y un 8% opina que no es tolerante con los demás al momento de comunicarse.

Se ha analizado la información y se puede opinar que la mayoría a veces es tolerante al momento de comunicarse.

18.- ¿La tolerancia dejará las puertas abiertas al diálogo?

CUADRO N° 18

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	33
A veces	6	50
Nunca	2	17
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N° 18



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del gráfico se puede opinar que un 33% cree que la tolerancia deja las puertas abiertas al diálogo, sin embargo un 50% expresa que a veces la tolerancia deja las puertas abiertas al diálogo y un 17% expresa que la tolerancia no deja las puertas abiertas al diálogo.

Se ha analizado la información y se puede decir que un 50% piensa que la tolerancia deja las puertas abiertas al diálogo.

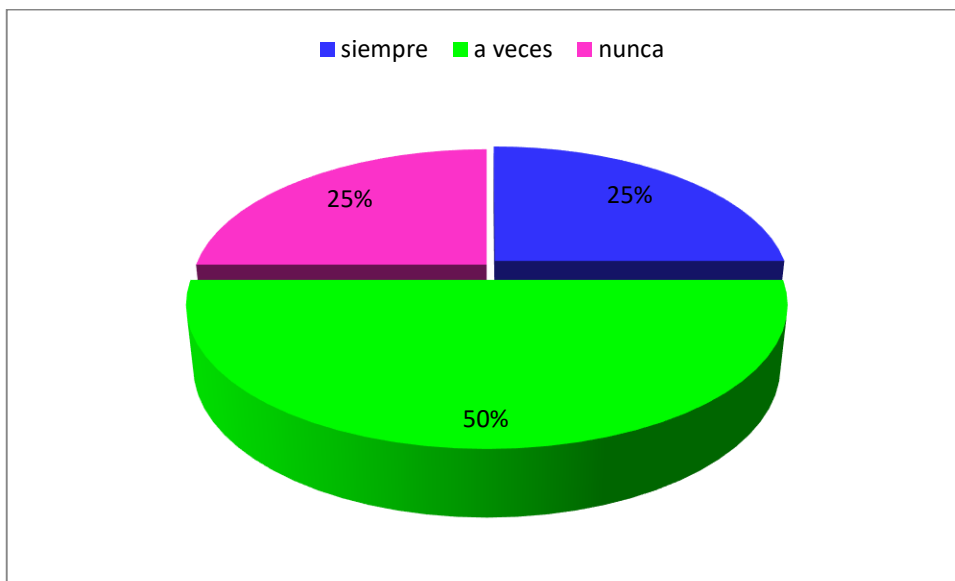
19.- ¿Cree usted que la tolerancia favorece el entendimiento entre docentes?

CUADRO N° 19

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	25
A veces	6	50
Nunca	3	25
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N° 19



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del gráfico se puede opinar que un 25% cree que la tolerancia favorece el entendimiento entre docentes, sin embargo un 50% expresa que a veces la tolerancia favorece el entendimiento, y un 8% expresa que la tolerancia no favorece el entendimiento entre docentes.

Se ha analizado la información y se deduce que la mayoría cree que la tolerancia favorece en el entendimiento entre docentes.

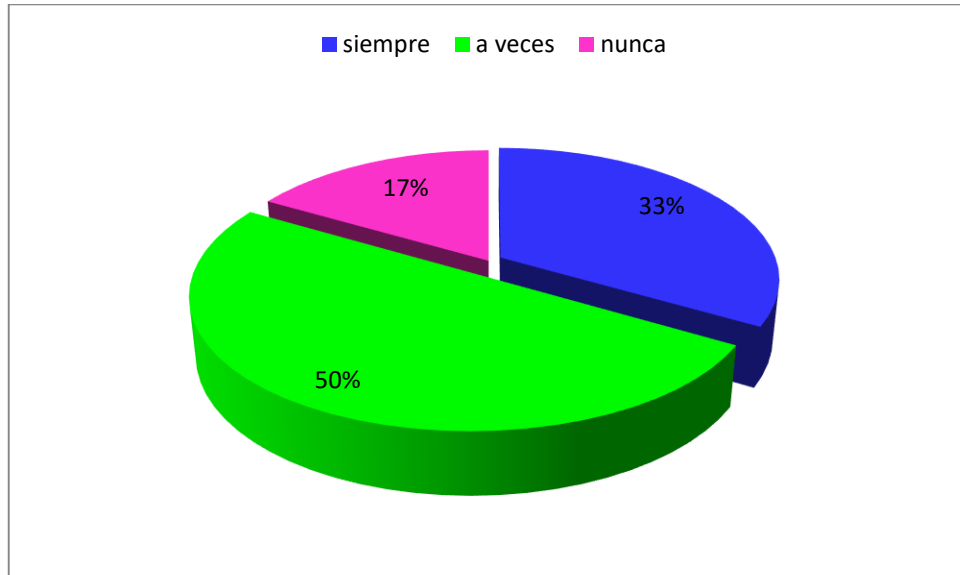
20.- ¿Según usted, la tolerancia es respetar las diferentes formas de pensamiento?

CUADRO N° 20

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	33
A veces	6	50
Nunca	2	17
TOTAL	12	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los agentes de la I.E.

GRÁFICO N° 20



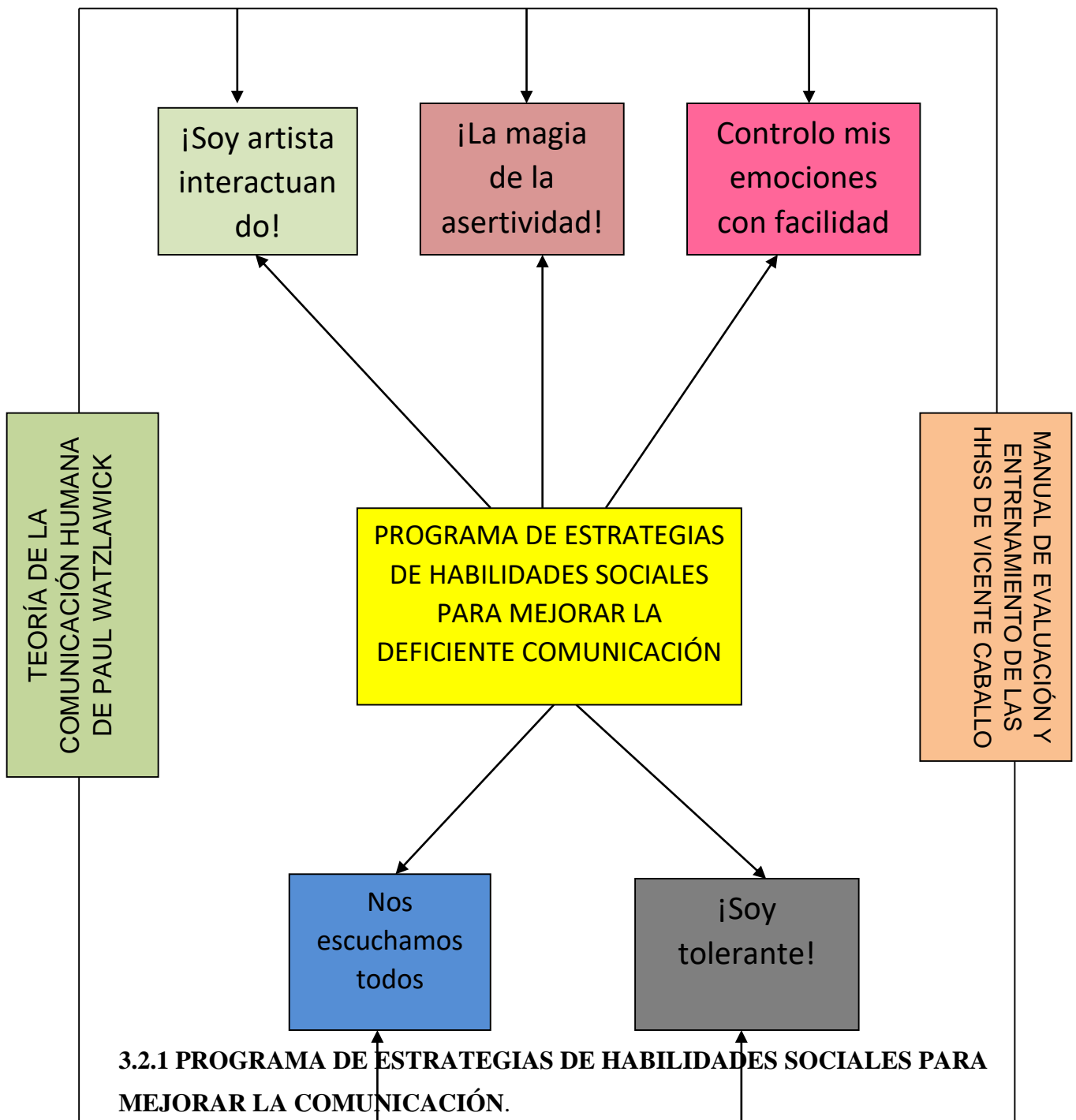
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del gráfico se puede opinar que un 33% expresan que la tolerancia es respetar las diferentes formas de pensamiento, y el 50% expresa que a veces la tolerancia es respetar las diferentes formas de pensamiento, y un 17% expresa que la tolerancia no es respetar las diferentes formas de pensamiento.

Se ha analizado la información y se deduce que la mayoría cree que la tolerancia es respetar las diferentes formas de pensamiento.

3.2. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

Esquema de la propuesta



Introducción:

Las habilidades sociales comprenden el conjunto de comportamientos que una persona emite, permitiendo su integración y adaptación en un contexto determinado. Estas habilidades están estrechamente relacionadas con el estado emocional de cada individuo, es decir, cómo se siente. La carencia de habilidades sociales puede acarrear dificultades para resolver conflictos, mientras que su práctica puede contribuir a solucionar problemas.

La comunicación, tanto verbal como no verbal, nos permite relacionarnos de manera adecuada y eficiente con nuestros interlocutores en diversas situaciones. Sin embargo, en la actualidad, nos enfrentamos al desafío de las nuevas tecnologías, las cuales obstaculizan el desarrollo social y el aprendizaje de habilidades sociales, dificultando la adaptación adecuada al entorno. Además, la sociedad contemporánea experimenta una crisis de valores y una falta de empatía en algunas personas adultas.

Es fundamental valorar y poner en práctica la empatía, la asertividad, la tolerancia y la escucha activa, así como compartir, saludar y respetar, para lograr una comunicación eficaz. Estas habilidades sociales, al igual que cualquier otra habilidad, se aprenden y perfeccionan con la práctica y la perseverancia, hasta convertirse en hábitos arraigados en cualquier etapa de la vida.

Los objetivos de este programa se centran en crear un plan de desarrollo de habilidades sociales a partir de las necesidades identificadas en los docentes, con el fin de mejorar la comunicación. Este programa se fundamenta en la existencia de iniciativas dirigidas a mejorar y fortalecer las habilidades sociales en diversos segmentos de la población, incluyendo niños, adolescentes y adultos, y está siendo propuesto para su implementación en diversos entornos laborales y educativos.

La selección de los docentes de la Institución Educativa N° 40446 "Miguel Grau" como población objetivo responde a la necesidad de mejorar sus habilidades sociales para promover relaciones interpersonales positivas y conductas sociales asertivas, tanto en el ámbito profesional como en el personal. El fortalecimiento de estas habilidades les

permitirá ser más asertivos, empáticos y sociales, lo cual será de gran utilidad para una comunicación efectiva.

Las habilidades sociales son herramientas indispensables para alcanzar el éxito personal en todas las áreas de la vida, dado que gran parte del tiempo de las personas se dedica a interactuar con otros. Por lo tanto, es esencial practicar habilidades sociales favorables para garantizar la calidad óptima de las interacciones humanas. Estas habilidades se adquieren y perfeccionan mediante un entrenamiento adecuado.

Vicente Caballo, en su "Manual de Evaluación y Entrenamiento de Habilidades Sociales", identifica componentes conductuales clave de las habilidades sociales, como la comunicación no verbal y verbal, así como la tolerancia, que juega un papel crucial en la promoción del diálogo, la comunicación y el entendimiento mutuo en una sociedad diversa. Es esencial rechazar la discriminación, los prejuicios y la exclusión, y fomentar la inclusión y la aceptación de la diversidad.

La teoría de la Comunicación Humana de Paul Watzlawick proporciona axiomas sobre propiedades simples de la comunicación y las relaciones interpersonales básicas, destacando la importancia de la escucha activa. La escucha activa implica atender y comprender los diferentes niveles de comunicación, tanto verbales como no verbales, para lograr una comprensión profunda del mensaje del interlocutor.

En resumen, el desarrollo de habilidades sociales es esencial para una comunicación efectiva y unas relaciones interpersonales satisfactorias. Este programa se basa en la necesidad de fortalecer estas habilidades en los docentes, quienes desempeñan un papel fundamental en la educación y formación de las futuras generaciones.

Estructura:

A continuación se presenta las actividades que se desarrollaran a lo largo de la propuesta. Dichas actividades se distribuirán en talleres de dos horas de duración dos veces al mes.

a. Contenidos

1. ¡Soy artista interactuando!

- Saludar y presentarse
- Expresar cortesía y amabilidad
- Pedir favores
- Representaciones mediante la dramatización

2. ¡La magia de la asertividad!

- Autoestima
- Derechos asertivos
- Tres estilos de relación
- Pasivo
- Agresivo
- Asertivo

3. Controlo mis emociones con facilidad

- Empatía
- Emociones positivas y negativas
- En situaciones
- En personas
- Expresión de emociones

4. Nos escuchamos todos:

- Componentes de la comunicación interpersonal
- Comunicación verbal
- Comunicación no verbal
- Escucha activa

5. ¡Soy tolerante!

- Cuatro principios para la tolerancia
- Ejercicios de tolerancia

b. Estrategias metodológicas

Esta investigación se desarrollará mediante una metodología activa, dinámica y participativa, diseñada para abordar las necesidades específicas y brindar la atención requerida por el grupo de docentes. Se considera crucial emplear una metodología de estas características para obtener los máximos beneficios del proceso.

El enfoque seguido en cada taller será el siguiente: en primer lugar, se llevará a cabo una reflexión colectiva sobre el contenido que se va a abordar en ese encuentro. Una vez completada esta reflexión inicial, el facilitador proporcionará la base teórica correspondiente. Posteriormente, se fomentará la discusión grupal para extraer conclusiones y contrastarlas con la reflexión inicial, promoviendo así un proceso

A continuación, se procederá a la parte práctica del taller, durante la cual se llevarán a cabo diversas actividades relacionadas con el contenido expuesto. En esta fase práctica, se aplicará la técnica del refuerzo positivo para consolidar las habilidades trabajadas, incentivando así su incorporación efectiva.

Finalmente, se realizará una reflexión final del taller, donde los participantes compartirán sus impresiones y adquirirán compromisos individuales para aplicar lo aprendido en su práctica profesional. Este enfoque garantiza un proceso de aprendizaje integral y significativo, que no solo transmite conocimientos teóricos, sino que también promueve la reflexión, la práctica activa y el compromiso con la mejora continua.

c. Recursos humanos

Especialista, Director y docentes de la Institución Educativa

d. Recursos materiales

- Un aula espaciosa

- Tantas sillas como participantes
- Tantas mesas como participantes
- Un ciento de hojas bond
- 4 pliegos de cartulina de colores
- Una caja de rotuladores de papel
- Anexos impresos de acuerdo al número de participantes
- Tablero del juego de emociones
- Fichas y un dado común
- Una pizarra
- Una caja de rotuladores de pizarra acrílica
- Ordenador
- Proyector

e. Financiamiento

Recursos propios

f. Evaluación

Para conocer y estar seguros de que se ha cumplido los objetivos propuestos al inicio del taller, se realizará una evaluación al finalizar cada uno de los mismos. En el último taller se realizará una evaluación final, con el fin de saber si se han logrado los objetivos propuestos en el programa de estrategias de HHSS para mejorar la comunicación.

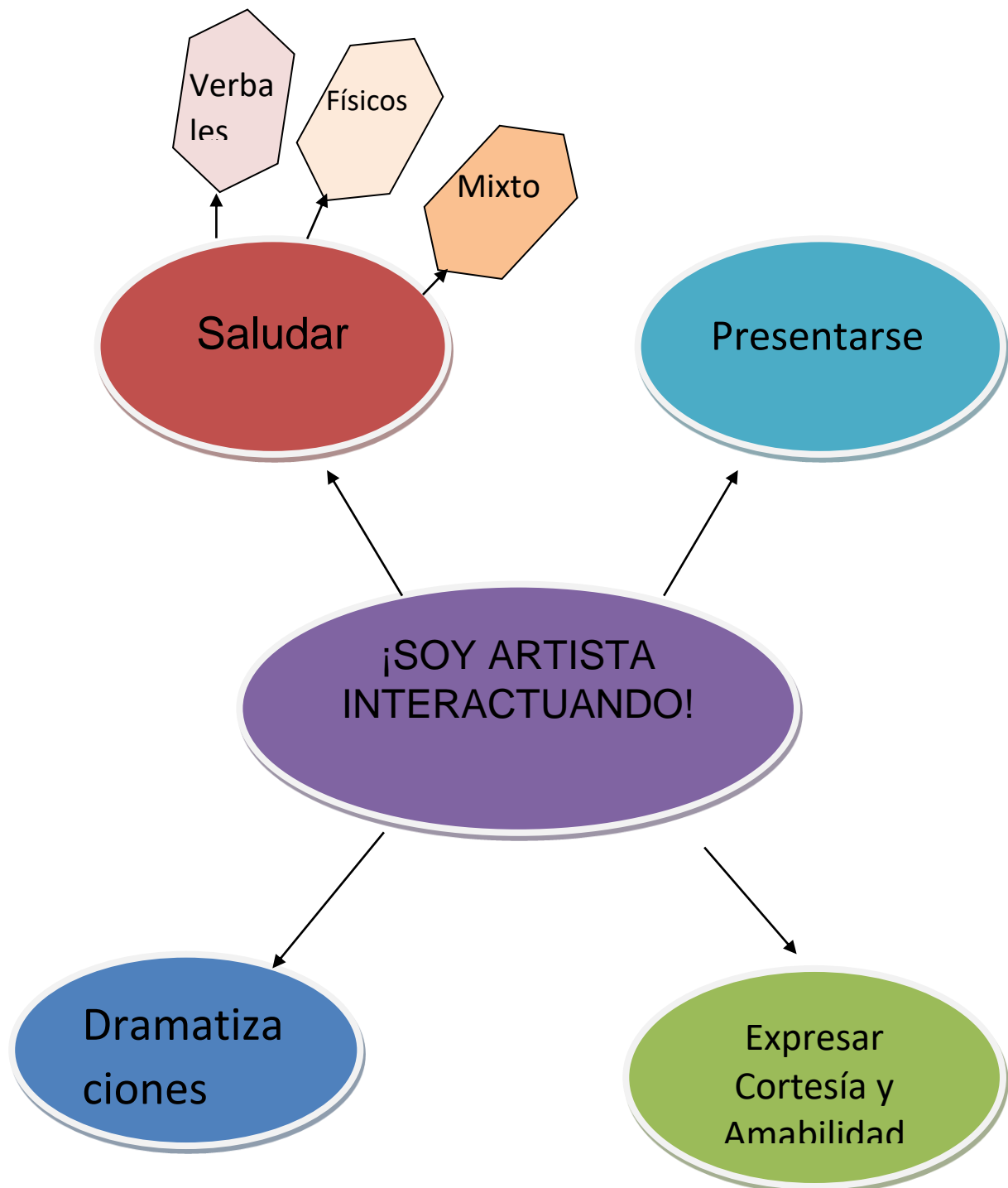
g. Cronograma de actividades

Talleres	Responsables	Actividades
I	Especialista Participantes	<p>¡Soy artista interactuando!</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saludar <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verbales ▪ Físicos ▪ Mixtos

		<ul style="list-style-type: none"> - Presentarse - Expresar cortesía y amabilidad - Pedir favores - Representaciones mediante la dramatización
II	Especialista Participantes	¡La magia de la asertividad! <ul style="list-style-type: none"> - Autoestima - Derechos asertivos - Tres estilos de relación - Pasivo - Agresivo - Asertivo - Representaciones
III	Especialista Participantes	Controlo mis emociones con facilidad <ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Emociones positivas y negativas - En situaciones - En personas - Expresión de emociones
IV	Especialista Participantes	Nos escuchamos todos <ul style="list-style-type: none"> - Componentes de la comunicación interpersonal - Comunicación verbal - Comunicación no verbal - Escucha activa - Práctica de la comunicación verbal y no verbal

V	Especialista Participantes	¡Soy tolerante! <ul style="list-style-type: none"> - Cuatro principios para la tolerancia - Ejercicios de tolerancia
---	-----------------------------------	---

ESTRATEGIA N° 1



¡SOY ARTISTA INTERACTUANDO!

1.1 Definición e importancia

Las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con los demás de forma eficiente, siendo capaces de expresarnos con amabilidad, respetando los derechos de sus semejantes en diferentes situaciones y contextos.

Es importante practicar las habilidades sociales porque nos ayudan a relacionarse mejor con los demás, integrarnos y comunicarnos de manera positiva para disfrutar de una vida sana emocional. Es necesario tener un amplio repertorio de HHSS para adecuarnos con facilidad al entorno en que nos desenvolvemos día a día.

1.2 Objetivos

Trabajar con las habilidades sociales para adquirir conductas socialmente efectivas y valorar el saludo y la amabilidad entre docentes.

1.3 Fundamentación

“La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.” (Caballo, 2007 p. 6)

Las habilidades consisten en un conjunto de capacidades y destrezas de actuación aprendidas que todos necesitan para interactuar con eficiencia sin dañar la autoestima de los demás, saludando y despedirse cortés y amablemente, dando respuestas apropiadas ser atento, brindar respeto para tener éxito y alcanzar sus metas.

1.4 Metodología

La metodología a trabajar será de forma activa y participativa en el taller para obtener el mayor beneficio posible.

- **Planificación**

Esta estrategia se implementa a través de un taller estructurado en tres partes fundamentales: motivación, parte teórica y parte práctica, con una duración total de 2 horas. El taller se organiza de la siguiente manera:

Motivación: Se dedican 10 minutos para realizar una dinámica inicial que motive a los participantes y establezca un ambiente propicio para el aprendizaje.

Parte teórica: Se reserva un espacio de 10 minutos adicionales para que los participantes compartan sus expectativas y objetivos respecto al taller.

Parte práctica: Se dedican 45 minutos para desarrollar las habilidades sociales propuestas mediante actividades prácticas y ejercicios específicos.

Prácticas demostrativas: Se destinan 30 minutos para que los participantes pongan en práctica lo aprendido, demostrando su comprensión y aplicación de las habilidades sociales trabajadas.

Compromisos y conclusiones: En el tiempo restante, se invita a los participantes a asumir compromisos individuales relacionados con la aplicación de las habilidades adquiridas en su entorno personal y profesional.

Para llevar a cabo este taller de manera efectiva, se organiza un equipo de trabajo compuesto por tres participantes voluntarios. Estos colaboradores se comprometen a gestionar el tiempo, los materiales y las dinámicas necesarias para mantener la motivación y el dinamismo del taller a lo largo de sus diferentes etapas. Su labor es fundamental para garantizar un ambiente participativo y enriquecedor que favorezca el aprendizaje y la aplicación práctica de las habilidades sociales propuestas.

- **Ejecución:**

El taller se inicia con una dinámica de motivación propuesta por el facilitador mediante un juego de roles.” **Nos saludamos y presentamos con cortesía**”. Se realiza las siguientes actividades:

- ❖ Se realiza un diálogo sobre las formas de saludo en nuestra institución, nuestro país y otros países. Se interroga ¿Qué significa las diferentes formas de saludar? ¿Por qué y para qué se saludan las personas? Mediante lluvia de ideas responden las preguntas.
- ❖ El facilitador en diapositivas presenta la exposición sobre las clases de saludo (Verbales, Físicos o de contacto y Mixtos).(**Anexo N° 2**)
- ❖ Analizan la información presentada y contrastan con las habilidades sociales que se practica en la institución. Reflexionan mediante las siguientes preguntas: ¿Qué tan lejos estamos? ¿Qué tan cerca? ¿Qué mejoramos? ¿Cómo lo haremos?
- ❖ Se les entrega hojas bond para que escriban sus propuestas para mejorar el saludo y presentaciones con amabilidad y cortesía. Mediante el método Meta plan el facilitador pone en común las todas las ideas para realizar un debate abierto para establecer las conclusiones.

En la parte práctica el colaborador responsable de dinámicas solicita participantes voluntarios para representar simulaciones de saludo y despedida de las tres clases, y teniendo en cuenta lo siguiente: Mirar a los ojos, sonreír, abrazar, besar, con respeto, amabilidad, cortesía. Para finalizar el taller, cada participante escribe su compromiso para mejorar en las HHSS compartidas con el objetivo de adquirir conductas sociales efectivas, las colocan en un mural y socializan.

- **Evaluación**

A través de la observación del especialista dependiendo de la actitud y participación del grupo, de cómo han tomado las diferentes actividades realizadas, si han interiorizado las habilidades aplicadas.

ESTRATEGIA N° 2



“LA MAGIA DE LA ASERTIVIDAD”

2.1 Definición e importancia

Ser asertivo o asertivas significa que nos respetemos a nosotros mismos pero también a los que nos rodean y que estemos dispuestos a expresarnos en el momento y lugar adecuado con franqueza y sinceridad. Ser asertivo significa dejar que los demás sepan lo que sientes y piensas de una forma que no les ofenda, pero que al mismo tiempo permita expresarte. Puedes reconocer y respetar los sentimientos, las opiniones y deseos de los demás. La asertividad se utiliza en nuestras relaciones interpersonales. Al Usar de manera correcta las estrategias asertivas obtenemos beneficios importantes en el proceso de comunicación. Una persona asertiva expresa sus pensamientos, sentimientos y creencias en forma directa y apropiada, sin violar los derechos de los demás.

La asertividad se encuentra dentro de las habilidades sociales y es entendida como aquel comportamiento a través del cual las personas pueden expresar sus sentimientos, pensamientos, creencias y necesidades sin generar daño u ofensa a los demás, permitiendo generar oportunidades propicias para el diálogo y la relación interpersonal. Caballo (1983), hace una revisión del concepto de asertividad desde distintos autores, considerando que una definición del comportamiento asertivo, corresponde a “aquella conducta que expresa los sentimientos y pensamientos de un individuo de una manera honesta sin herir los de los demás, y que normalmente alcanza su objetivo” (p.55).

La asertiva tiene mucha importancia porque se puede comunicar de manera abierta, sincera y permite conseguir sus objetivos sin dañar a los demás, se respeta uno mismo como también a los que nos rodean.

2.2 Objetivo

Establecer la comunicación asertiva como estrategia pedagógica en las relaciones interpersonales entre los docentes de Educación Primaria, Secundaria y personal administrativo de la I.E. “Miguel Grau”

2.3 Fundamentación

Esta estrategia apunta a lograr que los docentes y personal administrativo de la I.E. “Miguel Grau” interactúen eficientemente en cualquier situación, incluyendo aquellos momentos en las relaciones entre los seres humanos que representa un reto para quien envía el mensaje debido a que se puede incomodar el receptor.

Dentro de estas expectativas el ser asertivo contribuye a promover el desarrollo de las habilidades que permitan ser personas directas, claras, honestas, sinceras, seguras y expresivas en las comunicaciones como también respetarse, tener la habilidad para hacer sentir bien e importante a las demás personas, es decir, relacionarse afectivamente. De esta manera comunicarse eficientemente en la I.E. “Miguel “Grau”, mejora la calidad educativa y convivencia.

2.4 Metodología

La metodología a trabajar será de forma colaborativa y colegiada. Activa, participativa y dinámica en los talleres, para obtener el mayor beneficio posible. Se elaborará un cronograma de trabajo para las jornadas programada.

- **Planificación**

Identificar las necesidades y expectativas de los docentes, realizando talleres brindando las estrategias para el fortalecimiento y desarrollo de habilidades de comunicación asertiva en los docentes.

- **Ejecución**

El taller se inicia presentando un video como motivación **“La Técnica del sándwich” (Anexo 3)**, en esta técnica es efectiva para facilitar que otra persona cambie de conducta de la siguiente manera:

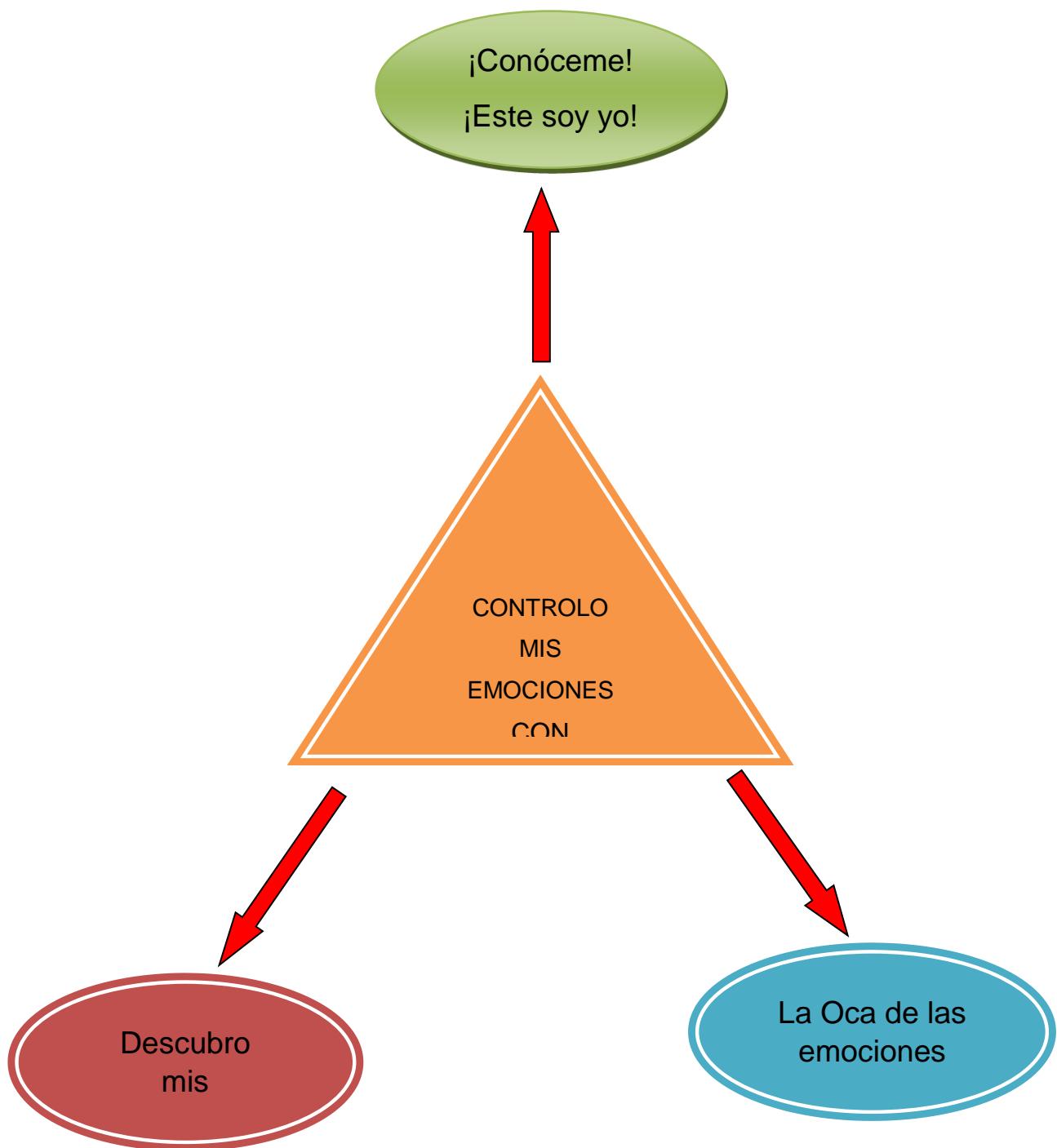
- Debe empezar por un elogio corto y sincero
- Se hace la petición del cambio de conducta
- Terminan con un mensaje positivo que refuerza la autoestima

Se realiza la reflexión socializando sus ideas acerca del video. Se continúa planteando las siguientes interrogantes: ¿Conoces los derechos asertivos? ¿Cuáles son? ¿Sabes identificar los tres estilos de relación?, se prosigue con la parte teórica sobre estilos de relación (pasiva, agresiva, asertiva) y los derechos asertivos. En la parte práctica los participantes dramatizan los estilos de conducta para comprobar si interiorizaron los contenidos. Posteriormente se retroalimenta para fijar el aprendizaje. Por último se entrega tarjetas de cartulina de colores donde escriben la importancia de practicar la conducta asertiva, colocan sus respuestas en el mural para compartir sus ideas. Para comprobar que tan asertivos son se aplica una ficha de registro de conducta. **(Anexo 4)**

- **Evaluación**

A través de la observación del especialista dependiendo de la actitud y participación del grupo, de cómo han tomado las diferentes actividades realizadas, si han interiorizado las habilidades aplicadas para mejorar la asertividad.

ESTRATEGIA N°3



“CONTROLO MIS EMOCIONES CON FACILIDAD

3.1 Definición e importancia

Los mensajes no verbales pueden reemplazar a las palabras, pueden repetir lo que se está diciendo, pueden enfatizar un mensaje verbal especialmente de tipo emocional. Puede manifestar las principales expresiones de las emociones que son: alegría. Sorpresa, tristeza, miedo, ira, desprecio, y las tres regiones faciales, la frente/cejas, ojos/párpados y la parte inferior de la cara, como menciona Vicente Caballo en el Manual de Entrenamiento y Evaluación de Habilidades Sociales. Por otra parte la sonrisa es la emoción más habitualmente utilizada como parte de los saludos convencionales, es la expresión más fácilmente reproducible.

Es importante porque las personas empáticas tienen un círculo social más amplio, son populares, tienen la capacidad de entender y ponerse en el lugar del otro, se comunican de forma eficaz, comprenden rápidamente lo que les pasa a los demás a través del lenguaje no verbal para actuar en el momento oportuno.

3.2 Objetivo

Ser capaz de reconocer y comprender los sentimientos y emociones ajenos.

Desarrollar y fomentar la empatía entre la comunidad educativa.

3.3 Fundamentación

Esta estrategia va a permitir que los docentes mejoren esta habilidad (Empatía) para conocer los pensamientos, intenciones y emociones de sus compañeros así como compartir sus estados emocionales, es de gran importancia en el ámbito educativo y social, en aprender a ponerse en el lugar del otro. La empatía ayuda a aceptar a las personas diferentes y a mejorar las interacciones sociales.

3.3 Metodología

La metodología a trabajar será de forma colaborativa y colegiada. Activa, participativa y dinámica, para obtener el mayor beneficio posible.

- **Planificación**

Esta estrategia se realiza en un taller que consta de tres partes: La motivación, parte teórica y la parte práctica, con una duración de 120 minutos. En este espacio expresan sus necesidades sobre el control de emociones, como también manifiestan las expectativas del taller.

- **Ejecución**

En el taller se desarrolla tres actividades para lograr controlar las emociones con facilidad.

- a. Actividad de motivación **¡Conóceme! ¡Este soy yo!**, se hace entrega de una ficha para completar los siguientes aspectos: Su nombre, edad, su estado de ánimo (alegre, triste o enfadado), dibuja cualquier cosa que le agrade, que le disguste. Participan activamente manifestando el porqué de sus estados de ánimo y gráficos, de esta manera también nos ayuda a conocer sus habilidades y destrezas de dibujar y pintar. **(Anexo 5)**
- b. Se realiza la actividad **“La oca de las emociones”** con la finalidad de aprender a expresar las emociones, observar la representación de los demás participantes, demostrando que las emociones se pueden expresar de diferentes maneras. A cada grupo pequeño (5 participantes) se le entrega un tablero de las emociones, fichas y un dado común. En este tablero podemos ver casillas en las cuales está escrita una emoción, si el participante cae en una de estas casillas, la deberá representar libremente, durante un breve periodo de tiempo. El juego no tiene ganador ni perdedor, se acabará cuando todos hayan participado. Durante la actividad se va interrogando sobre las emociones que les toca expresar. Por ejemplo, si un miembro del grupo está expresando “enfado” se pregunta a otro como lo haría él o ella. En seguida, en un organizador visual clasifican las

emociones (positivas y negativas) trabajadas en la actividad, comparten su trabajo con el grupo. En este momento se realiza la parte teórica sobre emociones positivas y negativas, en situaciones para afianzar el contenido.

(Anexo 6)

- c. Descubro mis emociones.-** en esta actividad se facilita copias para seguir descubriendo más emociones en sí mismos, y los beneficios de la alegría, la risa; como también las consecuencias del enojo en nuestras relaciones interpersonales y la salud. **(Anexo 7)**

- **Evaluación**

A través de la observación del especialista dependiendo de la actitud y participación del grupo, de cómo han tomado las diferentes actividades realizadas, si han interiorizado el contenido del taller para mejorar el control de las emociones.

ESTRATEGIA N° 4



“NOS ESCUCHAMOS TODOS”

4.1 Definición e importancia

Escuchar es una actitud que se consigue a través de la disposición real por comprender al otro, con total apertura sin la intención de cuestionar o criticar el sentir u opinión del interlocutor. Hay diferencia entre el oír y escuchar. El oír se refiere a la recepción física de las ondas sonoras a través del oído. Escuchar quiere decir recibir del otro, después de haberle dado lo mejor de uno mismo: la atención afectuosa. Escuchar es la capacidad de captar, atender e interpretar los mensajes verbales y otras expresiones como el lenguaje corporal y el tono de la voz. Representa deducir, comprender y dar sentido a lo que se oye. Es añadir significado al sonido. Escuchar es oír más interpretar. Para mejor comprensión es necesario escuchar activamente. La escucha activa es una manera de escuchar con atención lo que la otra persona nos dice con el objetivo de intentar comprenderlo no solo lo que dice sino también el sentimiento que comprendía el mensaje.

Es muy importante la escucha activa porque nos informamos cuando tenemos necesidad de conocer datos de hechos, buscamos entender la información cuando existen puntos de vista confusos, empatizamos cuando respondemos al mismo nivel de sentimientos, emitimos juicios o críticas o valoramos el mensaje, ya sea positiva o negativamente, para mejorar las relaciones interpersonales básicas a las que hace referencia PAUL WATZLAWICK en los Axiomas de su Teoría LA” COMUNICACIÓN HUMANA.

4.2 Objetivo.

Promover la reflexión acerca de la importancia de comunicarnos eficazmente.

Fomentar en los docentes hábitos para favorecer la escucha activa.

4.3 Fundamentación

Dado que en la Institución Educativa existen dificultades para una eficiente comunicación, es que se propone la estrategia **“NOS ESCUCHAMOS TODOS”** con la finalidad de cambiar las actitudes que no ayudan a la comprensión real del mensaje que la otra persona emite. Para estar mejor informados sobre las actividades, acontecimientos y hechos al interior y fuera de la institución educativa, para establecer vínculos de aprecio y afecto entre la comunidad educativa y mejorar los logros y desarrollo de la Institución

4.4 Metodología

La metodología a trabajar será de forma colaborativa y colegiada. Activa, participativa y dinámica, para obtener el mayor beneficio posible según el programa planificado.

- **Planificación**

Esta estrategia se realiza en un taller que consta de dos partes: La motivación, parte teórica y práctica, con una duración de 120 minutos. En estos espacios expresan sus necesidades sobre escuchar con efectividad, como también manifiestan las expectativas del taller.

- **Ejecución.**

En este taller se desarrolla las siguientes actividades para obtener mayor éxito en la habilidad de la escucha activa.

- a. Descubro mi capacidad de escucha activa**

En este espacio se aplica un test para medir la capacidad de escucha activa. **(Anexo 8)**, en seguida analizan las respuestas contabilizando el puntaje según las instrucciones del facilitador. Reflexionan acerca de sus aciertos y dificultades compartiendo al grupo.

- b. La comunicación verbal y no verbal**

En este momento del taller se realiza la parte teórica de la comunicación verbal (oral y escrita), comunicación no verbal (gestos, expresiones faciales, la mirada, la risa, postura), paralingüística (tono, volumen, ritmo), usando un texto relacionado con la risa (**La risa de Elisa**), imágenes donde explican el significado de las posturas corporales, los que también se entrega a los participantes (**Anexo 9**).

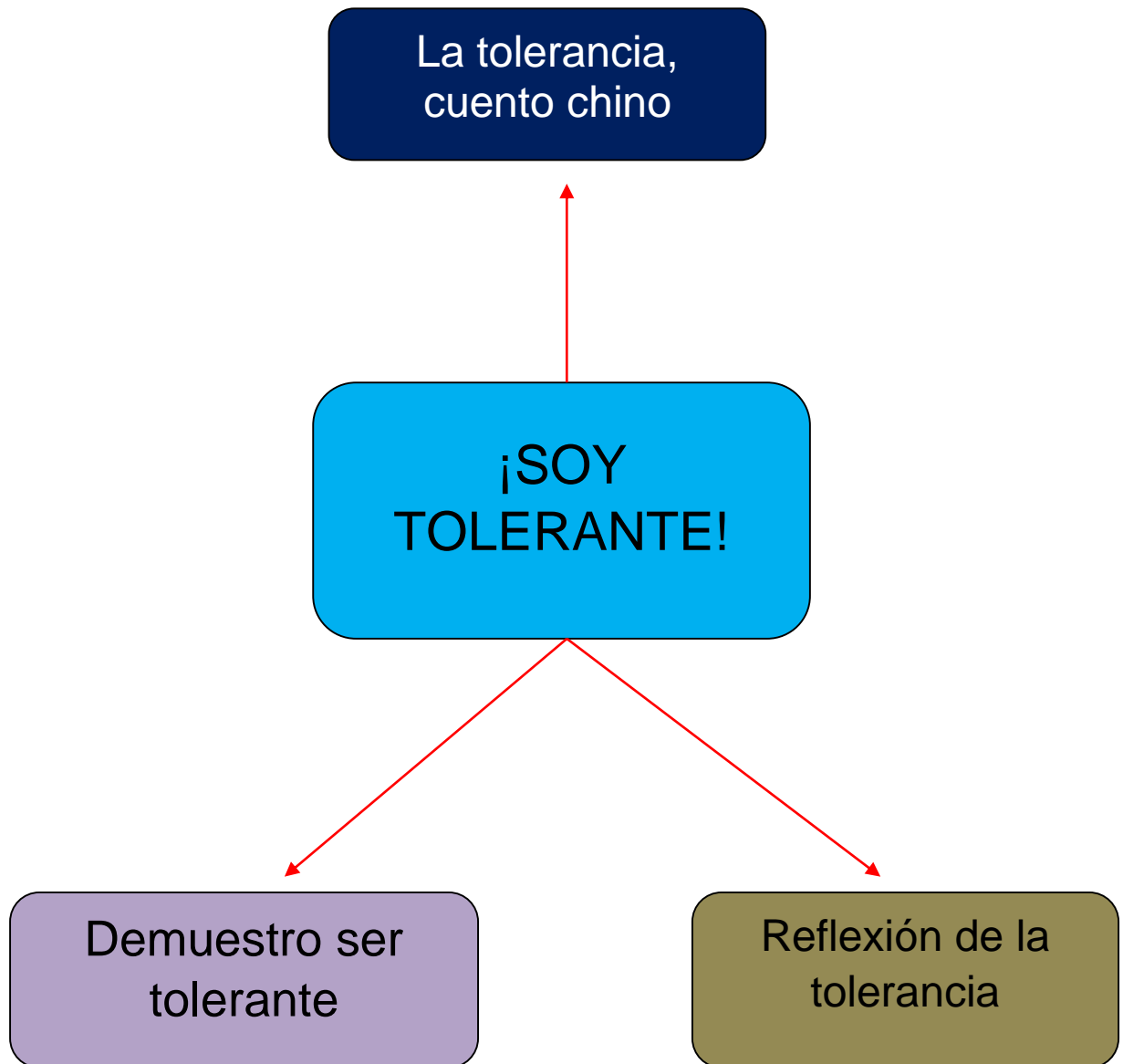
c. ¡Los cuerpos hablan!

Se realiza las representaciones del lenguaje no verbal y paralingüística, poniendo énfasis en las expresiones faciales, la mirada y las posturas corporales, lo hacen mediante el MIMO.

- **Evaluación**

A través de la observación del especialista dependiendo de la actitud y participación del grupo, de cómo han tomado las diferentes actividades realizadas, si han interiorizado el contenido del taller para tener una comunicación más efectiva.

ESTRATEGIA N° 5



¡SOY TOLERANTE!

5.1 Definición e importancia

La tolerancia es la capacidad de saber escuchar, aceptar y respetar a los demás, es la aceptación de las diferentes formas de pensar y vivir la vida sin atentar contra los derechos fundamentales de las demás personas. Una persona tolerante trata de no emitir juicios antes de conocer algo, trata de ser optimista y controlar sus emociones, pensamientos, ideas, aún, cuando esté en desacuerdo con el pensamiento de los demás.

Reflexionemos y practiquemos lo que tan repetidas veces se ha dicho: “la tolerancia es el principio ético de la convivencia humana”, y no confundamos ser tolerantes con ser indiferentes o indulgentes. La tolerancia deja las puertas abiertas al diálogo, a la comunicación, pero sobre todo al entendimiento de que en nuestra sociedad existe una gran diversidad cultural, religiosa, sexual, étnica, etc., que siempre y en todo lugar debe ser tratada con respeto. (Muñoz., 2013 p.3)

La tolerancia es fundamental por el respeto a las ideas, creencias, costumbres de otros, cuando son diferentes a las nuestras, para vivir en paz, fortalecer las relaciones sociales y mejorar la comunicación.

5.2 Objetivos

Promover el respeto hacia lo que se relaciona con nuestras ideas

Reflexionar sobre nuestro grado de tolerancia en las interacciones con los demás.

5.3 Fundamentación

En la actualidad se observa mucha violencia, intolerancia, lo que dificulta las relaciones interpersonales, afectando la convivencia familiar, escolar y en la

sociedad, por esta razón, esta estrategia pretende promover la práctica de la tolerancia y la reflexión acerca de nuestros actos para respetar los pensamientos y costumbres de los demás y así lograr una buena comunicación en la sociedad en general

5.4 Metodología

La metodología a trabajar será de forma colaborativa y colegiada. Activa, participativa y dinámica, de forma teórico – práctico, para obtener el mayor beneficio posible según lo planificado. Al finalizar el taller se hace una retroalimentación para analizar, ¿qué sintió? ¿Cómo reaccionó?, frente a las críticas que le hicieron

- **Planificación**

Esta estrategia se realiza en un taller que consta de tres partes: La motivación, parte teórica y el espacio donde se desarrolla la práctica, con una duración de 120 minutos. En estos espacios expresan sus expectativas del taller.

- **Ejecución**

En la estrategia ¡Soy tolerante! se desarrolla las siguientes actividades:

a.- Motivación, Se realiza con la lectura “Cuento para reflexionar, LA TOLERANCIA. Un cuento chino.

A cada participante se entrega el cuento, para su respectiva lectura. ¿Qué acciones de tolerancia o intolerancia identificas en la lectura? ¿Cuál de los dos personajes es tolerante? Se les facilita tarjetas de cartulina y escriben las respuestas, colocan en el mural y socializan todos los integrantes (**Anexo 10**).

b. Técnica del teléfono (aprendizaje de los errores), esta estrategia nos puede resultar útil si se sigue los siguientes pasos:

- Analizar la situación de un caso de conducta inadecuada.
- Identificar la conducta inadaptada

- Concretar que cosas se han hecho bien
- Pensar en una conducta alternativa, que incluya los aspectos positivos de la conducta inadecuada anterior.

De esta manera se va reflexionando y consiguiendo alternativas óptimas, ya que se van mejorando los errores cometidos en las interrelaciones personales.

c. Demuestro ser tolerante.- En la parte práctica improvisan situaciones de la vida cotidiana, actúan demostrando tolerancia en las interacciones. Para finalizar el taller reflexionan y aprenden que los actos tienen consecuencias negativas o positivas según como se interrelacionen con los demás

- **Evaluación**

A través de la observación del especialista dependiendo de la actitud y participación de los integrantes del grupo, de cómo han tomado las diferentes actividades realizadas, si han interiorizado el contenido del taller.

CONCLUSIONES

- En la actualidad, es imperativo fomentar un cambio de actitud en relación a las habilidades sociales, a través de una metodología activa, participativa y transformadora dirigida a aquellos que lo necesiten.
- Los individuos que participan en procesos de comunicación serán los principales agentes de su propio cambio si son conscientes de sus deficiencias en cuanto a la habilidad para relacionarse efectivamente en la sociedad.
- La práctica adecuada y eficiente de las habilidades sociales conlleva a una mejor comprensión, entendimiento, convivencia y comunicación eficaz dentro de la sociedad.
- En la Institución Educativa N° 40446 "Miguel Grau", la falta de una comunicación adecuada dificulta las relaciones interpersonales entre sus miembros.

RECOMENDACIONES

- Es crucial implementar actividades significativas centradas en el desarrollo de habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales de las personas.
- Se recomienda que en los círculos de estudio de la Institución Educativa N° 40446 "Miguel Grau" se incorporen actividades relacionadas con habilidades sociales básicas, con el fin de elevar la calidad de la comunicación y prevenir conflictos.
- Es necesario llevar a cabo más investigaciones sobre la evolución de las habilidades sociales, con el objetivo de promover una convivencia armoniosa y erradicar la violencia y las agresiones.
- Las instituciones educativas deben incorporar en sus documentos de gestión la realización de talleres creativos enfocados en la comunicación asertiva, la escucha activa, la tolerancia y la empatía, con el propósito de fomentar una comunicación eficiente en toda la comunidad educativa y en la sociedad en general.

BIBLIOGRAFÍA

- Watzlawick, P. (1985). *Teoría de la Comunicación Humana*. Barcelona : Herder.
- Caballo, V. E. (2007). Manual de Evaluación y Entrenamiento de las Habilidades Sociales.
- L., C. A. (2015). Escuchar es una actitud.
- Muñoz., A. P. (2013). Tolerancia, valor fundamental para reconocer los Derechos Humanos. 3.
- Ortiz Crespo, R. (2007). Aprender a Escuchar.
- Pedraza Muñoz, A. (2013). Tolerancia valor fundamental para reconocer los derechos humanos. 3.
- Torres Ruiz, J. R. (1985). La tolerancia.
- Vidriales Fernández, R. (2013). *Escuela de bienestar*. Eespaña: Fundación Mapfre.

LINKOGRAFÍA

- Actitud Triunfante (2017, Febrero, 26) La Técnica del Sándwich (Anexo 2) Archivo de video recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=BLrrWBzdfFE>
- Mr. Rayden (2016, noviembre, 15) El Lenguaje corporal: sus 21 gestos y Significados. Archivo de video recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=NwoyYcIFePM>

- César García –Rincón de Castro (2014, enero, 26) La oca de las emociones (dinámica de grupo) Archivo de video recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=AuCvx14OvI8>
- Sandra Burgos (2014, febrero, 4) Las 6 Emociones Básicas-- Inteligencia Emocional Archivo de video recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=f422iufhtAQ>
- Emprendedores (2012, mayo, 1) Cómo Dominar Las Emociones Negativas Archivo de video recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=bNu95Qcgbtk>
- Enrique Delgadillo (2016, junio, 9) Cómo Controlar El Enojo y La Ira Inteligentemente- Archivo de video recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=4RDxq3FPSAk>
- Calma Al Mar Centro de Psicología (2015, mayo, 4) Escucha activa Archivo de video recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=GkJdlzcnbA>
- Fernando Pena (2010, abril, 30) Escucha activa. 6 Archivo de video recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=DdNo5zDZx60>
- Yonashow – Revelaciones & Actualidad (2015, julio, 26) Aprende a escuchar (tipos de escucha) Archivo de video tomado de <https://www.youtube.com/watch?v=yv29R-vDEPo>

- Overnight About Press Copyright Creators Advertise Developers (2009, noviembre, 26) Tolerancia para reflexionar” Archivo de video recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=k1G8U8SN-Fo>
- Mata e' Mango Producciones C.A. Documental perteneciente a la SERIE VALORES "El Valor de un Valor" (2009, junio, 9) El Valor de la TOLERANCIA "Un Acto de Bondad" Archivo de video recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=DBPEUVW0eqI>
- Sander Mendez Comunicación no verbal (2015, mayo, 9) Cuento de Elisa Archivo de video recuperado de <https://es.slideshare.net/sandermendez/la-comunicacin-no-verbal-47953214>
- Cuentacuentos (2011, enero, 10) Cuento chino Archivo de video recuperado de <http://ascprofesional.blogspot.pe/2011/01/cuentos-para-reflexionar-tolerancia-un.html>
-
- Pamela Ávila (2014, mayo, 27) Tolerancia a la frustración Archivo recuperado de <http://www.portalesmedicos.com/blogs/psicologaenvalencia/note/8564/estrategias-para-aumentar-la-tolerancia-a.html>

ANEXOS



ANEXO 1

CUESTIONARIO



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 40446 “MIGUEL GRAU” DEL DISTRITO DE RÍO GRANDE.

Estimado profesor(a), el presente cuestionario se realiza como instrumento de investigación para tesis de grado, para optar el grado académico de Magister en la Universidad Nacional **PEDRO RUIZ GALLO**. Es de mucha utilidad que pueda contestar el siguiente cuestionario para conocer su opinión sobre las habilidades sociales con el fin de mejorar la comunicación. Estas respuestas se mantendrán en el más absoluto anonimato, utilizando solo para los fines de la tesis.

CRITERIOS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1.- ¿Para usted es importante sentirse escuchado?			
2.- ¿Comprende usted el mensaje de su interlocutor?			
3.- ¿Cree Ud. Que el saber escuchar logra mayor comprensión en las relaciones interpersonales?			
4.- ¿Será posible lograr una comunicación eficiente en el trabajo sabiendo escuchar?			
5.- ¿Cuándo Ud. Habla con algún miembro de la comunidad educativa hay interrupciones? (ruidos, llamadas telefónicas?)			
6.- ¿Ud. es capaz de expresar sus sentimientos y necesidades a los demás?			
7.- ¿Cree Ud. Que la asertividad facilita la comunicación?			
8.- ¿Cuándo usted es asertivo ayuda a mejorar las relaciones interpersonales?			
9.- ¿Cree usted que siendo asertivos reduciría los conflictos en la convivencia escolar?			
10.- ¿Si adopta, una conducta asertiva mejorará la autoestima?			
11.- ¿Usted es sensible a los sentimientos de los demás?			
12.- ¿Es usted capaz de comprender los sentimientos ajenos para mejorar las relaciones interpersonales?			
13.- ¿Cree usted que en esta Institución Educativa nivel de docentes hay suficiente empatía?			
14.- ¿Será importante practicar la empatía para mejorar la comunicación entre docentes?			

15.- ¿Cree usted que es importante promover la práctica de la empatía para fortalecer las habilidades sociales en los docentes?			
16.- ¿Cree usted que será importante practicar la tolerancia para lograr buenas relaciones interpersonales?			
17.- ¿Es usted intolerante a algunas actitudes al momento de comunicarse?			
18.- ¿La tolerancia dejará las puertas abiertas al diálogo?			
19.- ¿Cree usted que la tolerancia favorece el entendimiento entre docentes?			
20.- ¿Según usted, la tolerancia es respetar las diferentes formas de pensamiento?			



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Huashuaya Chávez Dámaso Wile
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Director de la I.E. N° 40446-Miguel Grau - Iquipi
- 1.3. Especialidad del experto: Profesor del Área de Ciencias Sociales
- 1.4. Tiempo de experiencia laboral: 18 años
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de la Evaluación: Cuestionario
- 1.6. Variable medida: Exestión Administrativo
- 1.7. Autor del Instrumento: Gedey Neira, Mary Luz

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			✓		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el desarrollo de habilidades comunicativas y sociales				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la tecnología educativa			✓		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico				✓	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

.....

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80 %

Arequipa, 12 de Julio del 2016

NOMBRE:



DIRECCIÓN
Dámaso Wile Huashuaya Chávez
DIRECTOR - I.E. 40446 Miguel Grau
ROR. N° 1921 - 2015



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Orhuela Espinoza Miguel Angel
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Especialista de Educación secundaria - UPEL Condesuyos - Arequipa
- 1.3. Especialidad del experto: Profesor del Área de Comunicación
- 1.4. Tiempo de experiencia laboral: 29 años
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de la Evaluación: Cuestionario
- 1.6. Variable medida: Gestión Administrativa
- 1.7. Autor del Instrumento: Godos Neira Mary Luz

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología			✓		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad			✓		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de habilidades comunicativas y sociales.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la tecnología educativa.			✓		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico				✓	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

70%

NOMBRE: 
 **LIC. MIGUEL A. ORHUELA ESPINOZA**
EES COMUNICACIÓN

Arequipa, 7 de Agosto del 2016



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto:
Valdivia Bellido Maythe Auristela
- 1.2. Cargo e Institución donde labora:
I.E. N° 40172 - Villa El Golf- Socabaya- Arequipa
- 1.3. Especialidad del experto:
Psicóloga- Profesora
- 1.4. Tiempo de experiencia laboral:
25 años
- 1.5. Nombre del instrumento motivo de la Evaluación:
Cuestionario dirigido a los Docentes de la I.E. N° 40446 Miguel Grau
- 1.6. Variable medida:
Gestión Administrativa
- 1.7. Autor del Instrumento:
Edex Neira, Mary Luz

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 -20%	Regular 21-40%	Bueno 41 -60%	Muy Bueno 61 -80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulada con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de habilidades comunicativas y sociales.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos de la tecnología educativa.			✓		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico					✓

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Muy bueno

Arequipa, 23 de Noviembre 2018

NOMBRE:

Maythe Auristela Valdivia Bellido

Maythe Auristela Valdivia Bellido

ANEXO 2. Diapositivas: Clases de saludo

Clases de saludo



Verbales

- Son aquellos saludos que se suelen hacer con personas que conocemos o que nos han sido presentadas anteriormente. Dar un "buenos días", "buenas tardes", "¿cómo está?" y expresiones de este tipo, que en la mayoría de los casos no conlleva ningún tipo de contacto físico.



Físicos (o de contacto)

- Son los saludos que suelen darse en presentaciones y otros momentos en los que hay un contacto físico como un apretón de manos, un abrazo, un beso, etc.



Mixtos

- Los saludos físicos que también van acompañados de un saludo verbal de cortesía: "Encantado", "Es un placer", etc. al mismo tiempo que se da la mano, se da un beso, un abrazo, etc.

PRESENTACIÓN

- Las presentaciones son conductas que se utilizan frecuentemente cuando nos relacionamos con otras personas.
- Sirven para darse a conocer, o bien, para hacer que se conozcan otras personas.
- Las presentaciones son importantes porque son nuestra carta de presentación, junto con nuestro aspecto; suelen ser el primer contacto para iniciar relaciones con otras personas.
- Por eso conviene saber qué hacer y ser agradables.

ANEXO 3. Video de la Técnica del sándwich

<https://www.youtube.com/watch?v=BLrrWBzdfFE>

LAS TRES CAPAS DEL SÁNDWICH

Hay tres fases bien diferenciadas en la técnica del sándwich

1. Mensaje positivo
2. Negativa o desacuerdo
3. Mensaje positivo

ANEXO 4. REGISTRO DE CONDUCTA

Comportamiento verbal y no verbal	Nada asertivo	Poco asertivo	Muy asertivo
Escucha y comprende las necesidades de los otros personajes.			
Trata de convencer a los otros de sus motivos de forma adecuada.			
Tiene una postura no verbal erguida pero no desafiante o defensiva.			
Utiliza palabras adecuadas sin herir ni menospreciar a otros.			
Evita renunciar enseguida su necesidad por complacer a otros.			

Calificación

Nada asertivo	1
Poco asertivo	3
Muy asertivo	5

ANEXO 5. Fichas para la actividad ¡Conóceme ¡ ¡Éste soy yo!

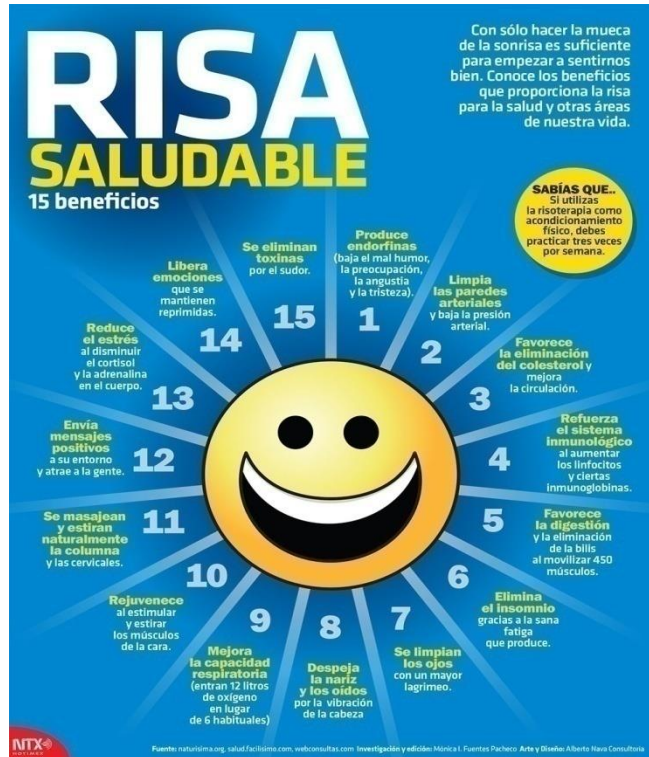
Nombre	
Edad	
Estado de ánimo	
Dibuja lo que le agrada o disgusta	
¿Por qué me siento así?	

ANEXO 6. Juego “La oca de las emociones”



ANEXO 7. Descubro mis emociones

Material impreso de afianzamiento (risa, enojo, emociones)



40 ESTADOS EMOCIONALES

1. ABURRIMIENTO	15. ENTUSIASMO	28. MIEDO
2. ACEPTACIÓN	16. ENVIDIA	29. NOSTALGIA
3. ADMIRACIÓN	17. EUFORIA	30. GOTO
4. ALEGRÍA	18. FELICIDAD	31. ORGULLO
5. ALIVIO	19. FRUSTRACIÓN	32. PLACER
6. AMOR	20. GRATITUD	33. REMORDIMIENTO
7. ASCO	21. HOSTILIDAD	34. SATISFACCIÓN
8. ASOMBRO	22. ILUSIÓN	35. SERENIDAD
9. COMPASIÓN	23. INCOMPRESIÓN	36. SOLEDAD
10. CONFUSIÓN	24. INSEGURIDAD	37. TENSIÓN
11. CULPA	25. IRA	38. TERNURA
12. DECEPCIÓN	26. IRRITACIÓN	39. TRISTEZA
13. DESALIENTO	27. MELANCOLÍA	40. VERGÜENZA
14. DESEO		

www.pasitosalarepuebla.com

ANEXO 8. Test para medir la capacidad de escucha activa

INDICADOR	SI	NO
¿Recuerdas el color de ojos del interlocutor?		
¿Te concentras en el mensaje?		
¿Prestas atención a los gestos del orador?		
Animas al interlocutor a que siga hablando		
¿Sueles resumir el mensaje principal?		
¿Asientes con la cabeza mientras escuchas?		
¿Recuerdas el mensaje central de la charla de ayer?		
¿Intentas aprender algo de lo que te cuentan?		
¿Pides alguna aclaración?		
¿Respondes el teléfono mientras hablan?		
¿Piensas en una respuesta mientras escuchas?		
¿Sueles terminar tú las frases?		
¿Escuchas solo lo que te interesa?		
Mientras escuchas ¿juegas con objetos?		
Si no estás de acuerdo ¿dejas de escuchar?		

ANEXO N° 9. Texto la risa de Elisa

La risa de Elisa

Elisa era una administrativa que tenía posibilidades de ser promocionada a secretaria de dirección en el departamento comercial. Solo tenía un pequeño defecto: cuando se reía imitaba sin quererlo, a una hiena. Su risa resultaba desagradable para los oídos.

Elisa era consciente de su problema y procuraba sonreír en vez de reír, pues cuando cruzaba el umbral entre la sonrisa y la risa, ya no se podía detener.

Una mañana como cualquier otra Elisa estaba en su puesto de trabajo cuando sonó el teléfono. Lo cogió y, después de saludar, preguntó quién llamaba. Al momento oyeron una carcajada que todos identificaron, a pesar de estar acostumbrados a escucharla, esta vez era más sonora de lo normal. Elisa reaccionó y pasó el teléfono a una compañera, quién se disculpó con sus interlocutora y le atendió de forma correcta.

Cuando se le pasó el ataque de risa, Elisa contó a sus compañeros que al oír el nombre de la persona que llamaba no pudo evitar lo que ocurrió. Pero además se trataba de una Inspectora de trabajo que pretendía realizar una visita a la empresa.

Para su desgracia, Elisa no fue proporcionada, su jefe directo y el director comercial también la oyeron.

Texto entresacado de: La comunicación no verbal de Andrés Mínguez Vela



ANEXO 10. CUENTO PARA REFLEXIONAR

LA TOLERANCIA. UN CUENTO CHINO.

Hace mucho tiempo, una joven China llamada Li se casó y fue a vivir con el marido y la suegra. Después de algunos días, no se entendía con ella.



Sus personalidades eran muy diferentes y Li fue irritándose con los hábitos de la suegra, que frecuentemente la criticaba. Los meses pasaron y Li y su suegra cada vez discutían más y peleaban.

De acuerdo con una antigua tradición china, la nuera tiene que cuidar a la suegra y obedecerla en todo. Li, no soportando más vivir con la suegra, decidió tomar una decisión y visitar a un amigo de su padre.

Después de oírla, él tomó un paquete de hierbas y le dijo: "No deberás usarlas de una sola vez para liberarte de tu suegra, porque ello causaría sospechas. Deberás darle varias hierbas que irán lentamente envenenando a tu suegra. Cada dos días pondrás un poco de estas hierbas en su comida.

Ahora, para tener certeza de que cuando ella muera nadie sospechará de ti, deberás tener mucho cuidado y actuar de manera muy amable. No discutas, ayúdala a resolver sus problemas. Recuerda, tienes que escucharme y seguir todas mis instrucciones".

Li, respondió: "Sí, Sr. Huang, haré todo lo que el señor me pida".

Li quedó muy contenta, agradeció al Sr. Huang, y volvió muy apurada para comenzar el proyecto de asesinar a su suegra.

Pasaron las semanas y cada dos días, Li servía una comida especialmente tratada a su suegra. Siempre recordaba lo que el Sr. Huang le había recomendado sobre evitar sospechas, y así controló su temperamento, obedecía a la suegra y la trataba como si fuese su propia madre.

Después de seis meses, la casa entera estaba completamente cambiada. Li había controlado su temperamento y casi nunca la aborrecía.

En esos meses, no había tenido ni una discusión con su suegra, que ahora parecía mucho más amable y más fácil de lidiar con ella. Las actitudes de la suegra también cambiaron y ambas pasaron a tratarse como madre e hija.

Un día Li fue nuevamente en procura del Sr. Huang, para pedirle ayuda y le dijo:

"Querido Sr. Huang, por favor ayúdeme a evitar que el veneno mate a mi suegra. Ella

se ha transformado en una mujer agradable y la amo como si fuese mi madre. No quiero que ella muera por causa del veneno que le di".

El Sr. Huang sonrió y señaló y señaló con la cabeza:

"Sra. Li, no tiene por qué preocuparse. Su suegra no ha cambiado, la que cambió fue usted. Las hiervas que le dí, eran vitaminas para mejorar su salud. El veneno estaba en su mente, en su actitud, pero fue echado fuera y sustituido por el amor que pasaste a darle a ella".

En la China existe un adagio que dice:

"La persona que ama a los otros, también será amada". La mayor parte de las veces recibiremos de las otras personas lo que le damos. Acuérdate siempre: "El plantar es opcional, pero la cosecha es obligatoria, por eso ten cuidado con lo que plantas".



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.


Autor de la entrega:	Mary Luz Godoy Neira
Título del ejercicio:	TESIS
Título de la entrega:	Programa de estrategias de habilidades so...
Nombre del archivo:	docx6.
Tamaño del archivo:	17M
Total páginas:	86
Total de palabras:	18,400
Total de caracteres:	98,294
Fecha de entrega:	01-feb.-2024 08:32 a. m. (UTC-0700)
Identificador de la entre...	1848922498

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ
GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO
SOCIALES Y EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE
LA EDUCACIÓN



TESIS

Programa de estrategias de habilidades sociales para mejorar la comunicación en la I.E. N° 40446 "Miguel Grau" de la localidad de Iquipi, distrito de Río Grande, provincia de Condesuyos, región Arequipa.

TESIS PRESENTADA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA ESTRATÉGICA

AUTORA: Godoy Neira Mary Luz

ASESORA: Dra. Miriam F. Valladolid Montenegro

LAMBAYEQUE - PERÚ - 2018



Dra. Miriam Francisca Valladolid Montenegro

ASESORA

Programa de estrategias de habilidades sociales para mejorar la comunicación en la I.E. N° 40446 “Miguel Grau” de la localidad de Iquipí, distrito de Río Grande, provincia de Condesuyos, región Arequipa.

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE
INTERNET

3%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

dspace.utb.edu.ec

Fuente de Internet

1%

3

www.redalyc.org

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

5

tesisexpresionoral.blogspot.com

Fuente de Internet

1%

6

es.slideshare.net

Fuente de Internet

1%

7

recursoseducativostratic.blogspot.com

Fuente de Internet

1%

8

samrockерco.wordpress.com

Fuente de Internet

1%

9	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1 %
11	www.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
12	1library.co Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	andreseduardogarcia.blogspot.com Fuente de Internet	1 %
15	Submitted to Corporación Universitaria Remington Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
18	www.takey.com Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Estatal de Milagro Trabajo del estudiante	<1 %

repositorio.ucv.edu.pe

20

Fuente de Internet

<1 %

21

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

22

www.iua.upf.es

Fuente de Internet

<1 %

23

documentop.com

Fuente de Internet

<1 %

24

archive.org

Fuente de Internet

<1 %

25

2tics2.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

26

evelynsteisi.wordpress.com

Fuente de Internet

<1 %

27

en.calameo.com

Fuente de Internet

<1 %

28

dictionnaire.sensagent.com

Fuente de Internet

<1 %

29

www.minedu.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

30

Submitted to Universidad Militar Nueva Granada

Trabajo del estudiante

<1 %

Submitted to Multiversidad Latin

Dra. Miriam Francisca Valladolid Montenegro

ASESORA

31

Trabajo del estudiante

<1 %

32

sandramagaly.wordpress.com

Fuente de Internet

<1 %

33

unellezteoriasdelaprendiza.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

34

es.wikipedia.org

Fuente de Internet

<1 %

35

repositorio.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

36

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE

Trabajo del estudiante

<1 %

37

Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Trabajo del estudiante

<1 %

38

www.micentroeducativo.pe

Fuente de Internet

<1 %

39

zh.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Apagado


Dra. Miriam Francisca Valladolid Montenegro

ASESORA