



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTORICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO**



PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**DISEÑO DE UN MODELO DE COMUNICACIÓN DE MC QUAIL
PARA TENER RELACIONES INTERPERSONALES DE CALIDAD
EN LA I.E. HONORIO DELGADO ESPINOZA NIVEL
SECUNDARIO DE CAYMA-AREQUIPA-2010**

TESIS

**PRESENTADA PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA
EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA
EDUCATIVA ESTRATÉGICA**

AUTORA: Giuliana Magaly Bedregal Cruz

ASESOR: Dra. Emma Noblecilla Montealegre

**LAMBAYEQUE – PERÚ
2018**

DISEÑO DE UN MODELO DE COMUNICACIÓN DE MC QUAIL PARA TENER RELACIONES INTERPERSONALES DE CALIDAD EN LA I.E. HONORIO DELGADO ESPINOZA NIVEL SECUNDARIO DE CAYMA –AREQUIPA-2010

Lic. Giuliana Magaly Bedregal Cruz
AUTORA

Dra. Emma Noblecilla Montealegre
ASESORA

Presentada a la Sección de Posgrado de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en GERENCIA EDUCATIVA ESTRATÉGICA

APROBADO POR:

Dr. JULIO SEVILLA EXEBIO
Presidente del Jurado

M.Sc. MIGUEL ALFARO BARRANTES
Secretario del Jurado

Dr. BERNARDO COJAL LOLI
Vocal del Jurado

INDICE

RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO I: LA SITUACION PROBLEMÁTICA DE LA RUPTURA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS A NIVEL MUNDIAL, EN AMERICA LATINA Y EL PERU	13
1.1 Ubicación.....	13
1.1.1. Problemática de las Relaciones Interpersonales en el contexto Mundial	14
1.1.2. Problemática de las Relaciones Interpersonales en el contexto Latinoamericano.....	16
1.1.3. Problemática de las Relaciones Interpersonales en el contexto Nacional.....	17
1.1.4. Problemática de las Relaciones Interpersonales en el contexto Regional y Local.....	19
1.2. Cómo surge el problema.	19
1.3. Cómo se manifiesta y qué características tiene.	21
1.4. Metodología de la investigación	26
CAPITULO II: REGULARIDADES TEÓRICAS DEL MODELO DE COMUNICACIÓN SEGÚN Mc QUAIL.....	29
2.1. Teoría de Comunicación según Mc QUAIL	29
2.1.1 Antecedentes	29
2.2 Bases Teóricas	30
2.2.1 Modelo de Comunicación según MC QUAIL.....	30
2.2.1.1. Comunicación Intrapersonal	31
2.2.1.2. Comunicación Interpersonal.....	33
2.2.2. Teoría de Relaciones Interpersonales de Olivero, L.	34
2.2.3. Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman D.	36
2.2.3.1. Características de la Inteligencia Emocional.....	37
2.2.3.1.1. Inteligencia Intrapersonal.....	37
2.2.3.1.2. Inteligencia Interpersonal.....	39
2.2 Base Conceptual.....	39
2.3.2. Comunicación.....	40
2.3.2.1. Comunicación no verbal	41
2.3.3. Relaciones Interpersonales	41
2.3.3. Liderazgo.....	43
2.3.3.1. Características del líder	44
2.3.3.2. Estilo de líderes	45
2.3.4. Los Valores	47
2.3.4.1. Características de los Valores	47
2.3.4.2. Tipos de Valores.....	49
2.3.4.3. El Valor del Respeto	49

2.3.4.4. El Valor de la Solidaridad.....	50
2.3.4.5 El Valor de la Equidad.	51
2.4. Habilidades Sociales.....	52
2.4.1. Clases de Habilidades Sociales.....	54
2.4.1.1. La Autoestima.....	54
2.4.1.2. La Empatía	54
2.4.1.3. La Asertividad.....	55
CAPITULO III:	57
RESULTADOS Y DISCUSION.....	57
3.1 Análisis de los cuadros estadísticos	57
GRÁFICO 01.....	57
MODELO TEÓRICO DE LA PROPUESTA DE COMUNICACIÓN	
DEMOCRÁTICO (MCD)	69
3.2 Descripción del Modelo de Comunicación Democrático (MCD).....	70
3.2.1 Fundamentación Científica del Modelo de Comunicación Democrático (MCD).....	71
3.2.2 Objetivos de la Propuesta.....	73
3.2.2.1 Objetivo General de la propuesta	73
3.2.2.2 Objetivos Específicos de la propuesta	73
3.2.4 Descripción Metodología del programa de Actividades.....	75
3.2.4.1. Actividad 01: Video Foro	75
3.2.4.2. Actividad 02: Talleres	78
3.2.4.2.1 Taller 01 : La autoestima	78
3.2.4.2.2 Taller 02 : Empatía.....	82
3.2.4.2.3.Taller 03 : Asertividad.....	83
3.2.4.2.4. Taller 04: Liderazgo	85
3.2.4.2.5 Taller 05 : Valores	87
3.2.4.2.6 Taller 06 : Relaciones Interpersonales	91
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
PAGINAS WEB.....	101
ANEXOS.....	102
ENCUESTA	103

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la voluntad necesaria para empezar y culminar esta maestría que favorece mi desarrollo como profesional, buscando ayudar a la juventud en todo este proceso de cambio e innovación que el mundo va exigiendo.

RESUMEN

En el presente trabajo, el **problema** que se aborda está expresado en que existe ruptura de relaciones interpersonales entre los agentes de la comunidad educativa "Honorio Delgado Espinoza" debido a una inadecuada comunicación y falta de liderazgo, las cuales se han ido deteriorando por la intransigencia y el autoritarismo de la plana jerárquica que dificultan el normal desarrollo de las actividades pedagógicas con los estudiantes y la tranquilidad de los padres.

El objetivo se orientó a: Diseñar un Modelo de Comunicación basado en el Modelo de Comunicación de Mc Quail entre los agentes de la comunidad educativa "Honorio Delgado Espinoza" nivel secundario que les permita mejorar las Relaciones Interpersonales". Siendo **el objeto de estudio** de la investigación: el proceso de formación de las Relaciones Interpersonales de la comunidad educativa "Honorio Delgado Espinoza", asimismo se tiene como **campo de acción**: Diseño de un Modelo de Comunicación y las Relaciones Interpersonales cuya **hipótesis** es "Si se Diseña un Modelo de Comunicación basado en el Modelo de Comunicación de Mc Quail entre los agentes de la Comunidad educativa "Honorio Delgado Espinoza"; entonces mejorarán las Relaciones Interpersonales".

La propuesta: Modelo de Comunicación Democrático (MCD) permite que los miembros que laboran en la Institución educativa se comuniquen en forma fluida y alturada donde los interlocutores se mantienen en un mismo nivel de tal manera que las Relaciones Interpersonales sean satisfactorias.

ABSTRACT

The present qualified work, the problem that is approached is expressed in that there exists break of Interpersonal relations between(among) the agents of the educational community "Honorio Delgado Espinoza". Due to an inadequate communication and lack(mistake) of leadership, which have been deteriorating for the intransigence and the authoritarianism of the hierarchic page that impede the normal development of the pedagogic activities with the pupils and the tranquility of the parents of family.

The aim(lens) I orientate to: Desing a Model of Communication based on the Model of Mc Quail's communication between(among) the agents of the educational community "Honorio Delgado Espinoza" level secondary that allows them to improve the Interpersonal Relations " Being the object of study of the investigation: the process of formation of the Interpersonal Relations of the educational community "Honorio Delgado Espinoza", likewise is had as field of action: and design of the Model of Communication and the Interpersonal Relations which hypothesis is " If desing a Model of Communication based on the Model of Mc Quail's communication between(among) the agents of the educational Community "Honorio Delgado Espinoza", then they were improving the Interpersonal Relations".

The offer: Democratic Model of Communication (MCD) allows that the members who work in the educational Institution should communicate in fluid form and alturada where the speakers are kept in the same level in such a way that the Interpersonal Relations are satisfactory.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Diseño de un Modelo de Comunicación basado en el Modelo de Comunicación de Mc Quail para tener Relaciones Interpersonales de calidad en la Institución educativa “Honorio Delgado Espinoza” de Cayma – Arequipa 2010, pretende mejorar las relaciones Interpersonales; en esta época, en que el deterioro de las relaciones Interpersonales es el denominador común en las Instituciones Educativas, lo cual genera el aumento de los conflictos en todas las áreas sociales debido a la diferencia de opiniones, deseos e interés es, así mismo por una inadecuada comunicación y falta la de liderazgo de los responsables de dirigir una Institución educativa conllevan a que las relaciones Interpersonales sean insatisfechas.

La existencia humana transcurre matizada por una serie de intercambios personales que tienen lugar en el seno de numerosos grupos e instituciones; la condición de ser social nos hace sujetos de las Relaciones Interpersonales donde tiene lugar la actividad humana y están mediados por la comunicación (Saldívar, P.) Por ello las relaciones Interpersonales juegan un rol fundamental en el desempeño de la actividad humana especialmente en la convivencia con las demás personas en los diferentes ámbitos sociales en los que se desarrolla.

De ahí el tipo de convivencia que se mantenga con los demás, puede tener un resultado reconfortante o por el contrario puede constituirse en un verdadero infierno para los implicados. Por ello es importante un buen comportamiento comunicativo en cualquier situación de interacción entre las personas. (Hidalgo, C., 1999).

La comunicación entre todas las personas es importante por ser un proceso de carácter social e interpersonal ya que mediante ella se producen intercambios de mensajes verbales y no verbales, y ejerce una influencia recíproca entre los interlocutores, que propicia diversas interacciones racionales y emocionales entre estos. (Vallejo; J., 1999)

Por ello es importante comunicarnos con respeto y fluidez con las demás personas, porque siempre resulta mejor tratar a los demás como nos gustaría ser tratados. (González, R)

En la comunicación entre pares, en ocasiones ocurre que sólo escuchan lo que nos agrada o nos conviene, si sentimos que algo de lo que están comunicando nos puede herir o molestar, preferimos ignorarlo. Por eso, es importante que cuando escuchemos, lo escuchemos todo, con atención y hasta el final, y así evitar los entredichos y malos entendidos que conllevan al deterioro de las Relaciones Interpersonales.

En tal sentido es un desafío para los directivos de crear ambientes de confianza en las Instituciones Educativas, donde el poder o la autoridad sea compartida equitativamente entre los miembros de la plana jerárquica impartiendo confianza y tomar decisiones en conjunto. (PLANGEED, 1999)

Por tal motivo el presente trabajo de investigación pretende mejorar las Relaciones Interpersonales aplicando un Modelo de Comunicación que permita que todos se comuniquen con respeto y que los Directivos actúen como verdaderos líderes.

Por lo tanto, el problema queda planteado de la siguiente manera:

Existe ruptura de Relaciones Interpersonales entre los agentes de la Comunidad educativa “Honorio Delgado Espinoza” debido a una inadecuada comunicación y por la falta de liderazgo las cuales se han ido deteriorando por la intransigencia y el autoritarismo de la plana jerárquica lo que no permite una convivencia armoniosa.

Si este es el problema **el objeto de la investigación es:** el proceso de formación de las Relaciones Interpersonales de la Comunidad Educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario.

En consecuencia, el **campo de acción** se manifiesta en: Elaboración y aplicación del Modelo de Comunicación y de las Relaciones Interpersonales.

El Objetivo General de esta investigación se orienta a: Diseño del Modelo de Comunicación basado en el Modelo de Mc Quail entre los agentes de la comunidad Educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario para que les permita mejorar las Relaciones Interpersonales.

Así mismo la investigación considera los siguientes **objetivos específicos:**

- Identificar el nivel de comunicación entre los agentes educativos de la comunidad educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario.
- Determinar las causas que ocasiona la ruptura de las relaciones interpersonales en la comunidad educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario.
- Proponer el Modelo de Comunicación en la comunidad educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario. Diseñar un Modelo de Comunicación basado en el Modelo de Comunicación de Mc Quail para mejorar las relaciones interpersonales en la comunidad educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario.

La hipótesis a defender es: Si se diseña un Modelo de Comunicación basado en el Modelo de Mc Quail entre los agentes de la Comunidad educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario entonces mejorarán las Relaciones Interpersonales.

En consecuencia, la propuesta planteada es el: Modelo de Comunicación Democrático(MCD) que ha conllevado a validar la hipótesis por lo tanto su aplicación ha permitido mejorar las relaciones Interpersonales en la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario.

Para facilitar su comprensión el trabajo de investigación se ha organizado en tres capítulos:

El primer capítulo presenta el análisis del objeto de estudio, tomando en cuenta la ubicación; cómo surge el problema a través de su evolución histórica; como se manifiesta y qué características tiene y la descripción de la metodología empleada.

El segundo capítulo se presenta el marco teórico se da a través del estudio de documentos y bibliografías con la teoría y fuentes escritas, que permitan una comprensión conceptual y el sustento científico del problema de estudio, relacionándolo en forma directa con el objetivo y la hipótesis de la investigación. Este a su vez nos permite la interpretación de los datos obtenidos y fundamentar sus resultados, además nos permite la obtención de datos suficientes y confiables para poder comprobar la hipótesis.

El tercer capítulo está dado por el análisis e interpretación de los datos obtenidos plasmándolos en gráficos; se presenta la propuesta de solución del problema de investigación, el cronograma de la misma. Seguidamente las conclusiones, recomendaciones las referencias bibliográficas y los anexos

CAPITULO I

LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES A NIVEL MUNDIAL EN AMÉRICA LATINA Y EL PERÚ

CAPITULO I: LA SITUACION PROBLEMÁTICA DE LA RUPTURA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS A NIVEL MUNDIAL, EN AMERICA LATINA Y EL PERU

1.1 Ubicación.

El estudio denominado “Diseño de un Modelo de Comunicación Basado en el Modelo de Comunicación de Mc Quail para tener relaciones interpersonales de calidad, se realizó en la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” ubicado en el distrito de Cayma, Provincia de Arequipa, Región Arequipa. La historia de la Institución Educativa empieza el 15 de abril de 1962 como anexo al Colegio Independencia Americana, siendo su inauguración oficial el 06 de mayo de mismo año, llevando el cargo de director el profesor Juan Osorio Riveros. Según resolución suprema R.S. N° 661, el 31 de diciembre de 1963 es oficializado como el Colegio Nacional de Varones de Yanahuara, iniciando sus labores el 01 de abril de 1964. Posteriormente, por R.M. N° 354 del 23 de febrero de 1970 se le confiere el nombre de “Honorio Delgado Espinoza”, estableciéndose, como día de aniversario el 26 de setiembre, fecha de nacimiento del ilustre hombre de ciencia y distinguido médico arequipeño Honorio Delgado Espinoza.

Las actividades educativas se iniciaron primero en el local de la calle Paz Soldán N° 311, del distrito de Yanahuara, pero debido a que cada día fue incrementándose la cantidad de estudiantes, se hizo posible que se ampliara un nuevo local ubicado en la calle Jerusalén del mismo distrito en el año de 1966, se amplió el número de secciones y para su funcionamiento se alquiló la casa ubicada en la Av. Ejercito N° 312, no obstante a pesar de tener aulas pequeñas, cada una de ellas albergaba a unos 60 estudiantes.

Posteriormente en el año de 1965 hubo la necesidad de contar con un local amplio para la comodidad de los estudiantes, entonces los padres de familia, docentes y los mismos estudiantes realizaron una serie de actividades y algunos aportes económicos de los profesores y otras autoridades, se mudaron a los Arces s/n, construyendo cuatro aulas más de las que ya existían.

El 9 de junio de 1977 se suscribió un compromiso en el que se establecía la construcción de forma simultánea del plantel para educación secundaria en convenio con PERU-BIRF y a partir de abril de 1981 funcionó la moderna estructura educativa que albergo y albergará a jóvenes que serán el futuro de nuestra sociedad.

1.1.1. Problemática de las Relaciones Interpersonales en el contexto Mundial

El mundo actual es sometido a grandes cambios, a un proceso de grandes transformaciones y posibilidades, como: la era de la información, de la carrera por la computarización, el nacimiento de la biotecnología y la revolución de las relaciones interpersonales porque las personas hoy en día, más que nunca no pueden vivir aisladamente y, están en constante interacción con los demás.

En esta era de la globalización donde los países se conducen por la política de libre mercado en la que todo se compra, todo se vende se ha deshumanizado a las personas hasta convertirlas en mercancías, productos, objetos de compra y venta, donde predomina el autoritarismo, el chantaje, la violencia, la compra de conciencias, el tráfico de influencias, que conlleva a la ruptura de las Relaciones Interpersonales. Es una época en que el deterioro de las Relaciones Interpersonales es el denominador común en las instituciones, la cual genera el aumento de los conflictos en todas las áreas sociales y las instituciones educativas, no son la excepción.

Así mismo en Europa los problemas sociales acontecen con los malos tratos, la exclusión social y, en general la violencia interpersonal en toda la comunidad educativa para ello se aplicó el proyecto Andalucía Anti- Violencia escolar –ANDAVE en el cual se hizo el análisis sobre el clima y las Relaciones Interpersonales que acontecen en el centro escolar para, desde este análisis se pueda tomar las decisiones que se valoren como las oportunas y convenientes. Por eso que la mayoría de las administraciones regionales educativas han establecido medidas orientadoras o normativas destinadas a sensibilizar al profesorado con campañas de información y formación, mediante cursos especializados orientados a solucionar conflictos. ¹

Según el Inspector General de Educación, en el País Vasco la ruptura de las relaciones interpersonales y el conflicto entre pares debe entenderse como parte de la vida humana porque la diferencia de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre las personas. Pero esto, no justifica que su consecuencia natural sea la violencia, la agresión y la ruptura de las Relaciones Interpersonales muy por el contrario se debe impulsar a la inclusión de todas las personas integrantes de la comunidad educativa y de promover una convivencia positiva con la cual se debe prevenir en gran medida las agresiones.

Si se considera que los conflictos son inherentes a la vida y a la relación entre personas, debe hacerse, de ellos una oportunidad para reflexionar y buscar muchos caminos en que las partes implicadas ganen y se enriquezcan y así, se habrá conseguido que, las rupturas de las Relaciones Interpersonales hayan servido de ayuda para crecer y ser mejores personas. Lo cual va permitir hacer una revisión personal y colectiva de los valores y de la inteligencia emocional en el control de su comportamiento, emociones y sentimientos que posibiliten una nueva forma de comunicación.

¹[http:// www.gh.profes.net/especiales2.asp?](http://www.gh.profes.net/especiales2.asp?)

Para Thomas y Kilman cada persona tiene su propio estilo o manera para enfrentar o resolver una situación conflictiva, ese estilo propio se usa automáticamente sin pensar lo que provoca ². La investigadora no está de acuerdo con dicha afirmación porque considera que, para solucionar diversos conflictos, las personas no deben actuar automáticamente impulsados por sus emociones muy por el contrario se debe emplear el auto-regulamiento de sus impulsos porque actuar impulsivamente puede agudizar el conflicto y las Relaciones Interpersonales entre los miembros de la Institución Educativa deteriorarse más. Por ello es importante que las personas ante los conflictos aprendan a controlar sus emociones y sentimientos y actuar con inteligencia poner en práctica sus habilidades sociales que conlleven a la solución de los problemas y restaurar las Relaciones Interpersonales en las Instituciones Educativas.

1.1.2. Problemática de las Relaciones Interpersonales en el contexto Latinoamericano

La UNESCO considera que los escenarios educativos de la mayoría de países latinoamericanos están marcados por continuos enfrentamientos entre docentes por diferentes razones y son estos enfrentamientos los que propician la ruptura de relaciones interpersonales en el ámbito laboral produciéndose en ellos frustración, ansiedad, enojo, agresividad y actitud negativa.

En Colombia y algunas organizaciones consideran que se tiene que mejorar las Relaciones Interpersonales, la comprensión de los conflictos, la comunicación y el saber cómo resolver sus propios problemas para realizar un trabajo efectivo en las instituciones laborales³. Sí, no existen Relaciones Interpersonales de confianza entre los profesores, estos jamás participaran voluntariamente en las actividades educativas lo que debilitará o impedirá

² SALM, R. (2 005). La solución de conflictos en la Escuela. Pág.43

³ SALM, R. (2 005). La solución de conflictos en la Escuela. Pág. 15.

avanzar en propuesta de transformación educativa, por eso se requiere la atención inmediata a la solución de conflictos.

En Argentina, también se percibe a través de los medios de comunicación masiva como la violencia, las conductas agresivas y la ruptura de las Relaciones Interpersonales se van incrementando en la sociedad, en los centros laborales donde las necesidades de consumo, poder y de imagen han adquirido dimensiones inesperadas⁴. La investigadora considera que el poder debe ser empleado para la transformación de la organización educativa en la cual todos los miembros trabajen en equipo, sin imposiciones, pero si, con una adecuada comunicación, donde predomine el respeto de unos a otros.

Así mismo, la Republica de Chile ante los constantes problemas de las malas Relaciones Interpersonales en las Instituciones Educativas ha decidido realizar unos estudios de la salud mental a los docentes⁵. Se cree que la salud mental influye significativamente en su desempeño cotidiano particularmente importante en quienes tienen la responsabilidad de educar a los niños. Por todos los conflictos e inestabilidad emocional que se presentan en la comunidad educativa se hace necesario ocuparse de la salud mental de los profesores pensando en el bienestar de ellos mismos, y a su vez del sano desarrollo de los estudiantes.

1.1.3. Problemática de las Relaciones Interpersonales en el contexto Nacional.

La situación de violencia que ha vivido el país como consecuencia del conflicto armado en las décadas de los ochenta y noventa es un referente indispensable para comprender la violencia, el stress, la zozobra, el miedo instalada en los sectores de la sociedad actual. Esta realidad propia de todos los sectores sociales, pone de manifiesto la urgente necesidad de una ética

⁴ [www.educar_argentina.com.ar/ago2000\(1\)/edu17.htm.23k](http://www.educar_argentina.com.ar/ago2000(1)/edu17.htm.23k)

⁵ CLARO, S.& BEDREGAL,P. (2 003). Aproximación al estado de salud del profesorado en Chile.Revista.

que enfrente la crisis de valores que traspasa largamente las paredes de la escuela.

Todas esas experiencias de violencia y crisis deben ser consideradas como oportunidades de crecimiento individual y colectivo, no hay crecimiento posible sin haber experimentado crisis y sufrimiento. Pero aún en la actualidad nuestro país es testigo de una serie de actos de corrupción en diversos sectores que han afectado eminentemente la confianza y credibilidad de la población, hacia las autoridades, líderes, instituciones del Estado y de la sociedad civil que han determinado que ha deteriorado las Relaciones Interpersonales en las personas y docentes de las Instituciones Educativas⁶.

Por ello se considera que una parte de la población peruana padece de un desajuste de tipo sico-social. Según la Teoría Sico- Social de Erik Erikson la población padece este desajuste porque no tiene buenas habilidades interpersonales, tiene una baja autoestima, no actúa con respeto, es intolerante y poco cooperador⁷. Estos desajustes sico –sociales provocan en la población peruana desconfianza ante los demás, que van a entorpecer las Relaciones Interpersonales.

Se ha podido constatar que en las Instituciones Educativas del Perú las Relaciones Interpersonales no son exitosas, armoniosas ni eficientes, evidenciando la falta de liderazgo motivador en los Directivos de cada Institución educativa por no propiciar un clima de satisfacción y productividad. Las relaciones humanas y sociales están resquebrajadas a tal punto que la Defensoría del Pueblo ha intervenido porque con frecuencia recibe quejas, denuncias de actos de corrupción, agresiones verbales, físicas y psicológica, abuso de autoridad, ruptura de Relaciones Interpersonales, por lo tanto el maestro debe ser capaz de generar un clima de confianza y apertura⁸.

⁶ MINISTERIO DE EDUCACIÓN. (2 004)

⁷ SALM, R. (2 005). La solución de conflictos en el Escuela. Pág. 24

⁸<http://www.educared>.

1.1.4. Problemática de las Relaciones Interpersonales en el contexto Regional y Local

Las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando, por lo tanto, toda Institución Educativa proyecta su propia imagen institucional la cual está ligada directamente a cómo son sus Relaciones Interpersonales.

En la región Arequipa en las diversas Unidades de Gestión Educativa Locales las denuncias y quejas sobre; la ruptura de las Relaciones Interpersonales en las Instituciones Educativas son problemas de cada día, las cuales son atendidas, pero no resueltas agudizando la situación laboral de las Instituciones Educativas.

1.2. Cómo surge el problema.

En las principales I.I.E.E. de mayor población escolar están en crisis; por la ruptura de las relaciones interpersonales pérdida de liderazgo moral y social de las instituciones educativas originando enfrentamientos entre la comunidad: directivos, docentes y padres de familia.

En efecto, los directores de las I.E. enfrentan dos problemas que condicionan su estabilidad: debe conciliar con los docentes y padres de familia y el otro enfrentar el veto promovido por medios de comunicación que generan una opinión desfavorable hacia el director.

Una de las problemáticas principales con que se enfrenta las políticas públicas en el sector de la educación en la actualidad es la falta de conocimientos de cómo se concibe y se organiza el sistema educativo peruano, el desconocimiento real de lo que es una institución educativa y el cómo mejorar y garantizar el tránsito de los estudiantes por el sistema.⁹

⁹ Polonio Ogarzún, Rodrigo Alfonso; "Escuela efectiva", rodrigopolonio@hotmail.com.

En el mundo de hoy y mucho más el de mañana está marcado por el llamado fenómeno de la globalidad. En él se inscriben las diversas actividades cotidianas de los individuos y de los grupos determinándolas fuertemente. Se basa fundamentalmente en diversos tipos de interrelaciones, interconexiones entre los múltiples componentes que constituyen la sociedad y su quehacer; al punto que todo este articulado de alguna forma. Nada es ocurrencia casual, todo tiene efectos, se ve influenciado por el entorno, sea a nivel micro o macro.

Dichas interrelaciones se expresan nítidamente en resultados concretos: “poder o no poder”, “hacer o tener o ser”. Están implicados en esto distintos tipos de fuerzas: económicas, política, social, intelectual, cultural, moral, étnica.

El ejercicio educativo es parte de este fenómeno tanto por estar determinada por decisiones económicas, políticas fundamentalmente, cuanto porque en su práctica cotidiana se reproducen los mecanismos de interrelación y de ejercicio de poder de la globalidad. De allí que hablar de Relaciones Interpersonales en las Instituciones Educativas es hablar “de ejercicio de poder en la escuela” con efectos directos en la calidad educativa. Ministerio de Educación, (1 999).

En la sociedad de la globalización, la visión y percepción de las personas hacia los fenómenos y hechos que se suscitan, es amplia, abierta y de gran criticidad frente a la lucha por el poder en la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” que conlleva a que se tomen actitudes negativas, represivas e intolerantes que generan miedo, zozobra e inseguridad que perturban el normal desarrollo de las actividades educativas.

“La exacerbada centralización de decisiones, la falta de liderazgo y la deficiente formación de valores debilitan la capacidad de gestión y la toma de decisiones de las propias Instituciones Educativas que son atentatorias a la formación integral de los estudiantes. Ministerio de Educación, (1 999)

En la comunidad educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario las Relaciones Interpersonales están deterioradas, llegando a las agresiones verbales muy fuertes entre los integrantes de la plana jerárquica, docentes, personal de servicio y madres de familia, con insultos y ofensas que mancillan su honorabilidad y la de sus familiares hechos que conducen a una degeneración de la naturaleza humana.

Estas actitudes negativas de comportamiento y la falta de liderazgo de la plana jerárquica han propiciado a que los profesores estén polarizados en grupos, haya un desgobierno por las constantes órdenes y contra-órdenes. Los padres de familia testigos presenciales de estos inapropiados comportamientos advierten trasladar a sus menores hijos a otras Instituciones Educativas, menos conflictivas lo cual conllevaría a una excedencia de docentes por la disminución de estudiantes.

Por todo lo expuesto anteriormente y querer crear un clima institucional que valore la individualidad, respete las diferencias, es necesario aplicar un Modelo de Comunicación Democrático (MCD) que sea alturado, con respeto, para fortalecer la convivencia y mejorar las Relaciones Interpersonales.

1.3. Cómo se manifiesta y qué características tiene.

En los agentes de la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario de Cayma se percibe un clima bastante tenso, porque unos demuestran su indiferencia aislándose ante los problemas que se suscitan en la Institución Educativa, mientras otros se parcializan apoyando al Director y otro grupo apoya las decisiones de la Subdirectora, creando un sentimiento de desconfianza de unos a otros.

Esta desconfianza, se crea por las actitudes negativas, asumidas por los miembros de la plana jerárquica. Mientras que el Director, presenta cambios bruscos de humor, se parcializa con las personas que comparten sus ideas sin vacilación (ítem 6), a las cuales facilita constantes salidas o permisos, para atender problemas personales o de salud, pero permisos, que son negados a las personas que critican abiertamente su mala gestión por cuanto el Director no acepta críticas (ítem 8). Así mismo el Subdirector muestra, una personalidad desconcertante por cuanto; su estado de ánimo es cambiante, irritable y agresivo llegando a agredir verbalmente y psicológicamente, al Director, docentes, personal administrativo incluso madres de familia de las cuales, hace referencia sobre sus vidas privadas.

La situación se agrava en; cuanto los cambios repentinos de estados de ánimo y agresiones entre miembros de la plana jerárquica, docentes y personal administrativo se dan en presencia de los padres de familia y estudiantes que han propiciado la ruptura de las Relaciones Interpersonales.

Estas actitudes negativas de comportamiento y la falta de liderazgo de la plana jerárquica, ha generado que los miembros de la Institución Educativa estén polarizados en grupos, lo cual no permite un trabajo en equipo, se nota un desgobierno por las permanentes descoordinaciones entre Director y Subdirectora, asimismo por las constantes órdenes y contraórdenes lo que no permite tomar decisiones en equipo.

La investigadora considera que las actitudes negativas, asumidas por los miembros de la plana jerárquica se deben a un inadecuado manejo de la inteligencia emocional, la falta de liderazgo, así como la deficiente práctica de valores y con una baja autoestima de su persona.

A las personas no solo se nos juzga por lo más o menos inteligentes podamos ser en nuestra formación o experiencia; sino también por el modo en que nos relacionemos con nosotros mismos y con los demás¹⁰.

Las afirmaciones mencionadas, coinciden con la investigadora por cuanto se debe actuar con inteligencia, controlar las emociones, porque: el poder, el cargo de Director y Subdirector, la doble profesión que estos posean, no justifica sus violentas agresiones las que no saben controlar y un generan deterioro de las Relaciones Interpersonales, por la incapacidad de poder resolver los conflictos en su debida oportunidad.

Así mismo, la ruptura de las Relaciones Interpersonales se da por la decadencia de valores que afecta a la sociedad durante estos últimos años¹¹.

- El objeto es el proceso de gestión institucional.
- El problema es la crisis de dirección que se percibe en la institución educativa.
- El objetivo. Diseño de un Modelo de Comunicación basado en el Modelo de Mc Quail entre los agentes de la comunidad educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario que les permita mejorar las relaciones interpersonales
 - Los objetivos específicos:
 1. Identificar el nivel de Comunicación entre los agentes educativos de la comunidad educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario.
 2. Determinar las causas que ocasiona la ruptura de las relaciones interpersonales en la comunidad educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario.
 3. Proponer el Modelo de Comunicación en la comunidad educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario.
 4. Lograr eficiencia en el desempeño docente.

¹⁰ GOLEMAN, D. (2 005). Inteligencia Emocional.

¹¹ GOMEZ, T. , MIR, V. , SERRATS, G. (2 005) Propuesta de intervención en el aula. Pág. 48

5. Aplicar el Modelo de comunicación basado en el Modelo de Comunicación de Mc Quail para mejorar las Relaciones Interpersonales.

▪ **El campo de acción es** Relaciones Interpersonales

Justificación e importancia del estudio: es sabido que para tener una buena imagen institucional en un centro laboral las Relaciones Interpersonales deben ser buenas. Por tal motivo el presente trabajo de investigación es muy importante porque pretende mejorar las Relaciones Interpersonales de la comunidad educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario detectando las posibles causas de su deterioro y proponiendo alternativas de solución que van a permitir mejorar el ambiente de convivencia institucional.

La importancia de la presente investigación radica en Diseñar un Modelo de Comunicación Democrático (MCD) como medio para mejorar las Relaciones Interpersonales y así mejorar la imagen institucional.

La hipótesis Si se diseña y elabora un modelo de comunicación basado en el Modelo Mc Quail entre los agentes de la Comunidad Educativa “Honorio Delgado Espinoza” entonces mejorarán las Relaciones Interpersonales.

Variables : Operacionalización de variables

VARIABLES	ASPECTOS	INDICADORES
Variable Independiente X Comunicación	<p>X1 =Comunicación Descendente De la plana jerárquica a la comunidad educativa</p> <p>X2 =Comunicación Ascendente de la comunidad educativa hacia la plana jerárquica</p>	<p>1. Las reuniones con la comunidad educativa son dirigidas con respeto y adecuado vocabulario.</p> <p>2. Aceptan críticas y opiniones contrarias.</p> <p>3. Valora las ideas novedosas</p>
Variable Dependiente Y Relaciones Interpersonales	<p>Y1= Liderazgo</p> <p>Y2= Escala de valores</p> <p>Y3 = Habilidades Sociales</p>	<p>1. Reconoce el principio de autoridad del director</p> <p>2. Se dirige con respeto a la plana jerárquica.</p> <p>3. Acepta la coordinación para reunirse con especialistas como la psicóloga del centro de salud.</p> <p>1. Promueve el trabajo en equipo</p> <p>2. Toma decisiones en equipo</p> <p>3. Resuelve oportunamente problemas de Relaciones Interpersonales.</p> <p>4. Propicia armonía en las Relaciones Interpersonales.</p> <p>1.- Práctica el respeto, solidaridad y equidad entre compañeros</p> <p>1. Interactúa con asertividad y empatía entre miembros de la comunidad educativa</p>

1.4. Metodología de la investigación

El trabajo de investigación realizado se ubica en el **tipo de investigación** descriptivo propositivo, porque propone el diseño de un modelo de comunicación de Mc Quail para tener relaciones interpersonales de calidad en la I.E. “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario de Cayma –Arequipa-2010.

Diseño de la investigación es descriptivo explicativo, aplicada con propuesta para lograr dar solución al problema planteado.

La población está constituida por todo el personal que labora en la comunidad educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario. He considerado como muestra la plana directiva (2) y ,27 docentes.

El estudio ha tenido como guía la comprobación de la hipótesis: si se diseña un modelo de comunicación de Mc Quail entonces mejorarán las relaciones interpersonales de calidad en la I.E. “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario de Cayma –Arequipa-2010.

Recolección de datos (técnicas e instrumentos): encuesta nos permite dar información del grado de aprendizaje de la formación y capacitación de los docentes de su desempeño dentro de la institución educativa y del liderazgo de la plana directiva.

La encuesta instrumento aplicado a los agentes de la comunidad educativa para obtener información sobre el grado de eficiencia y de liderazgo dentro de la institución educativa

Los **métodos** utilizados en el desarrollo de los capítulos planteados en la investigación teórica son:

El método histórico, nos permite vincular el conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica, para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación para lo cual se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales. Mediante el método histórico se analiza la trayectoria concreta de la teoría, en la determinación de las tendencias históricas de la comprensión lectora en el contexto mundial y nacional y su relación entre los elementos internos y externos.

El Método análisis síntesis, por el cual se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas.

Los métodos empíricos, que son técnicas que consisten en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; expresados en los instrumentos de observación como son entrevistas a los docentes, encuestas a docentes y estudiantes, así como la técnica cualitativa de diálogo, y el pre y post test, para la identificación de los elementos que determinen la aplicabilidad de la propuesta que realizamos en el diagnóstico.

CAPITULO II

**REGULARIDADES TEÓRICAS DEL MODELO DE
COMUNICACIÓN SEGÚN Mc QUAIL**

CAPITULO II: REGULARIDADES TEÓRICAS DEL MODELO DE COMUNICACIÓN SEGÚN Mc QUAIL

2.1. Teoría de Comunicación según Mc QUAIL

En este capítulo se analizan los elementos teóricos que van a fundamentar esta investigación estructurado de la siguiente manera: los antecedentes que hacen referencia a investigaciones previas relacionadas con el estudio, se desarrolla la teoría que lo consolida, posteriormente se conceptualiza el sistema de variables, desagregándolos de manera que sustente la parte metodológica y finalmente los términos básicos que se definen bajo la concepción teórica seleccionada.

2.1.1 Antecedentes

Las investigaciones que se han podido recopilar referentes al tema en estudio son las siguientes:

“Desarrollo de la imagen institucional de la I:E: Gran Unidad Escolar Mariano Melgar de Arequipa.2004” de Condo Ascencio , Carmen Rosa.

En este trabajo el investigador opina que la falta de Comunicación entre los agentes educativos ocasiona el autoritarismo de la plana jerárquica y el descontento en los profesores por determinadas preferencias.

En conclusión, el autor considera que se debe proponer un plan de mejoramiento en la Comunicación para elevar la imagen institucional.

“El problema de las relaciones humanas entre los miembros de la comunidad educativa del C.E. nivel primaria N° 40164 “José Carlos Mariategui Distrito de Paucarpata. 2 000 “de Málaga Salinas, Giovanna Karina

En la presente investigación se concluyó que para evitar las perturbaciones en el proceso de enseñanza- aprendizaje de los alumnos a causa de los constantes problemas por las malas relaciones humanas entre los miembros de la comunidad educativa, se debe poner en práctica una comunicación franca y sincera que facilite el compañerismo y la hermandad entre todos los miembros del Centro Educativo.

“Influencia de las Relaciones Interpersonales del Colegio Nacional Ludwing Van Bathoven en el aprendizaje de las Matemáticas. 2001” de Mamani Choquechambi, Gladis Yliana.

El investigador ha comprobado que las Relaciones Interpersonales en la mencionada Institución educativa son de forma vertical y que afectan en el rendimiento escolar.

En el presente trabajo el autor concluyó que el Director, profesores, alumnos y padres de familia busquen comunicarse en forma fluida y que cada agente debe tomar conciencia de mantener estabilidad emocional y que; si persiste los conflictos deberán buscar asistencia de a especialistas.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Modelo de Comunicación según MC QUAIL

El Modelo de Comunicación de Mc Quail propone una pirámide con diferentes tipos de comunicación:

- Intrapersonal
- Interpersonal

- Grupal
- Pública
- Privada
- Otros

Del Modelo de Comunicación de Mc Quail, para la presente investigación se ha considerado: la comunicación intrapersonal e interpersonal.

2.2.1.1. Comunicación Intrapersonal

Es una comunicación que realiza un individuo consigo mismo, hacia dentro(intra); comunicación que muchas veces es invisible de captar y requiere de mucho rigor en la escucha para lograr percibirlo. Esta comunicación interna no se detiene, está continuamente hablándonos alguna información, es imposible callar, es una conversación autorreferencial.

Las personas se comunican a nivel Intrapersonal cuando, piensa, el pensamiento es un diálogo interno que lleva a cabo cada persona consigo mismo.¹² En ocasiones en nuestras conversaciones el pensamiento, las emociones impulsivas se exterioriza creando rencillas, discordia entre los compañeros de trabajo.

Es importante hacer una reflexión sobre la comunicación Intrapersonal y saberla controlar inteligentemente, porque está se exterioriza hacia los demás, incluyendo el tono de voz, el énfasis hasta el brillo de los ojos. Esta reflexión debe ser consciente en la cual nuestra mente se dirija a nuestros sentimientos y viceversa, tratando de racionalizar nuestras emociones o de sensibilizar nuestro raciocinio a fin de tomar una decisión con respecto a algo o alguien que en muchos casos sin desearlo inconscientemente se daña la susceptibilidad de su entorno.

¹² ENTEE, H. (1 996). Comunicación para el liderazgo en el mundo.

La problemática de las Relaciones Interpersonales en las Instituciones educativas se debe en ocasiones a que los directivos tienen una conversación interna autorreferencial como la duda de su capacidad de liderazgo, esta se exterioriza hacia los demás y es muy posible que su liderazgo sea cuestionado por quienes están liderando, la falta de su liderazgo la evidencia con órdenes autoritarias, agresiones y la no toma de decisiones oportunas. Así mismo las personas que no tienen conversaciones internas de inseguridad, exteriorizan confianza, honestidad, respeto por el otro y para sí mismo.¹³ Condiciones deseables para poder alcanzar un buen nivel de comunicación y de relaciones interpersonales en el lugar donde laboramos y en nuestra vida general.

La comunicación Intrapersonal es una herramienta en nuestra vida, que nos permite identificar y dominar nuestros pensamientos y emociones negativas para no actuar automáticamente creando también reacciones negativas. Por ello es necesario que en la Institución Educativa "Honorio Delgado Espinoza" los miembros de la plana jerárquica deban controlar sus pensamientos y emociones y no dejarse dominar por estos, conduciéndolos a actuar con agresiones, con ofensas y gritos al personal que está a su cargo lo cual conlleva al deterioro de las relaciones interpersonales.

Para comunicarnos no basta escribir u hablar. Es pertinente considerar los aspectos culturales de los pueblos y sociedades, las características personales de los individuos, hasta el lugar donde viven y su naturaleza étnica, sin olvidar la estratificación social. En términos individuales, el hombre se comunica con sus actitudes, con los movimientos de su cuerpo, de sus manos o movimientos de los ojos, la expresión de su cara.¹⁴

¹³ foros. Monografías.com/shwthread.php?t=32677

¹⁴ CRUZ, S (2 004) Relaciones Humanas. Pág. 68-69

2.2.1.2. Comunicación Interpersonal.

La comunicación interpersonal en una organización es la que se lleva a cabo mediante las interacciones entre las personas que la componen, que están físicamente próximas es decir cara a cara. Donde cada una de las personas producen mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación. Esta comunicación interpersonal es una actividad humana muy importante para el desenvolvimiento del hombre en la sociedad en la que vive. Desde muy pequeños comenzamos a formar parte de ella, ya que una de las primeras relaciones que establecemos es de tipo afectivo y aunque al inicio de nuestras vidas no tenemos un lenguaje estructurado la comunicación no verbal nos permite establecer estas primeras relaciones de tipo interpersonal haciendo un recuento de nuestras vidas podríamos encontrar que los momentos más importantes de nuestra existencia, desde las decisiones más trascendentales de nuestra vida giran alrededor de un diálogo, de alguna influencia personal.¹⁵

Así mismo, se considera que la comunicación interpersonal es una expresión de las conversaciones internas las cuales se exteriorizan hacia los demás.¹⁶

Es así, que un gran número de personas experimentan satisfacción o insatisfacción en sus vidas dependiendo de la calidad de las relaciones interpersonales que han establecido. En ocasiones los seres humanos desarrollamos relaciones carentes de confianza y respeto. Sencillamente nos relacionamos con barreras que impiden desempeñarnos como deseamos ser, barreras que nos impiden expresar los sentimientos que distorsionan los mensajes que recibimos, y que nos llevan a juzgar a los demás y a generar conflictos con las personas cercanas.

¹⁵ html.rincondelvago.com/comunicación_interpersonal_1.html

¹⁶ foros.monografias.com/shwthread.php?t=32677

Para disminuir o prevenir la insatisfacción por un manejo inapropiado de las relaciones interpersonales, vale la pena reflexionar sobre la manera como nos comunicamos.

La investigadora considera que generalmente en nuestras Relaciones Interpersonales se antepone el individualismo, el egoísmo y los intereses personales, los cuales no permiten que la comunicación entre los miembros de la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario sea fluida y con un alto nivel de cordialidad.

2.2.2. Teoría de Relaciones Interpersonales de Olivero, L.

La psicóloga Laura Olivero, sostiene que las Relaciones Interpersonales son una interacción recíproca entre dos o más personas y que involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse afectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno / una.

El desarrollo individual del hombre se lleva a cabo en el proceso del establecimiento de las múltiples relaciones directas e indirectas, mediatas e inmediatas, consciente e inconscientes con el medio social circundante en el proceso de la comunicación que realiza y forma estas relaciones.

El hombre se desarrolla como hombre, gracias a su naturaleza social, y este desarrollo depende de la calidad del sistema de relaciones sociales y prácticas socializadoras que tenga con los que le rodean.

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos e hijas, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos.

Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas considerando que, como dice el refrán “cada cabeza es un mundo “, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida.

Precisamente, en esa diferencia, reside la gran riqueza de las Relaciones Interpersonales, ya que al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarnos, pues tenemos que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a ciertos acuerdos.

Esto último no resulta tan complicado, si consideramos que la mayor parte de las personas compartimos algunas ideas, necesidades e intereses comunes; por eso, decimos que las Relaciones Interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de diferente edad, cultura, religión o raza.¹⁷

En ocasiones nuestras diferentes formas de pensar y actuar nos pueden llevar a relacionarnos con desconfianza o a vivir conflictos, pero valorar a los demás, aceptar que hay diferencias entre una y otra persona y tratar de comprendernos, puede ayudarnos a superar estos obstáculos.

Cada uno de nosotros tenemos el derecho de elegir con quién nos relacionamos, cómo y cuándo. Tenemos también el derecho de esforzarnos para que nuestra relación con los demás sea lo mejor posible, sin perder nuestra dignidad.

En la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario dónde se desarrollará el presente trabajo, en reiteradas ocasiones las relaciones son con gritos, ofensas, pensando; la plana jerárquica y algunos docentes que los demás, los vean con estimación o autoridad, siendo está una

¹⁷ www.monografias.com/trabajo14/servipublicos/servipublicos.shtml

¡gran equivocación! Por ello la investigadora sostiene que, si nos queremos y respetamos a nosotros mismos, no podemos permitir, las Relaciones Interpersonales basadas en la violencia e ir contra nuestra dignidad y la de los demás.

2.2.3. Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman D.

Esta teoría viene del campo de la psicología y fue desarrollada por Daniel Goleman adoptó el término de Inteligencia para catalogar una serie de habilidades cognitivas y de razonamiento de las personas.¹⁸

La Inteligencia emocional tiene la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos de motivarnos y de manejar bien las emociones; en nosotros mismos y en nuestras relaciones.¹⁹

En la medida en que nuestras emociones entorpecen o favorecen nuestra capacidad para pensar y planificar, para llevar a cabo una meta, para resolver problemas y conflictos definen el límite de nuestra capacidad para utilizar nuestras habilidades mentales innatas y así determinar nuestro desempeño en la vida. Y en la medida en que estamos motivados por sentimientos de entusiasmo y placer con respecto a lo que hacemos, esos sentimientos nos conducen a los logros.

Incluso los cambios leves de humor pueden influir en nuestras emociones especialmente cuando se tiene un cargo gerencial. Hacer planes o tomar decisiones cuando se está de buen humor tienen una inclinación perceptiva que los lleva a hacer comunicativos y positivos en su forma de pensar. Por la misma razón, estar de mal humor influye negativamente a tomar una decisión que resulte más desfavorable, nuestra forma de pensar, por cual es necesario que adoptemos una decisión cautelosa.²⁰

¹⁸ IZCARY, F. Inteligencia emocional y el programa Neuro – Lingüística. Artículo

¹⁹ http://es.wikipedia.org/wiki/inteligencia_emocional_16k

²⁰ GOLEMAN, D. (1 995) Inteligencia Emocional. Pág.99

La investigadora considera que está es una de las causas fundamentales para la ruptura de las relaciones interpersonales, porque abruptamente reaccionan los directivos de la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” por el mal humor que atraviesan agrediendo al personal que labora en ésta, especialmente a los que no comparten con sus ideas.

Es así que en las últimas investigaciones se han hecho pruebas de la inseparabilidad esencial de la emoción y el razonamiento: sin sentimientos, las decisiones que tomamos pueden no ser las que más nos convienen, aunque hayan sido tomadas por lógica. Cualquier noción que establezcamos separando el pensamiento y los sentimientos puede en algunos casos, conducir a consecuencias desastrosas.

Childre y Bruce, Cryer describe el impacto que tiene el hecho de no escuchar la voz inteligente del corazón sobre el cuerpo. El razonamiento de la inteligencia disminuye cuando hay frustración, ansiedad o confusión interior. Semejantes estados emocionales provocan incoherencias en el funcionamiento rítmico y eléctrico del corazón, y minan la eficiencia neurológica. Es uno de los motivos porque la gente inteligente comete estupideces ²¹ que luego se arrepiente por actuar automáticamente sin pensar en las consecuencias que puedan acarrear sus actitudes negativas.

2.2.3.1. Características de la Inteligencia Emocional.

Goleman, D., considera cinco aptitudes emocionales, clasificadas en dos vertientes: la Intrapersonal y la Interpersonal :

2.2.3.1.1. Inteligencia Intrapersonal

Se refiere a las habilidades del dominio personal, la capacidad de introspección, el autoconocimiento y la auto gerencia de nuestros propios estados anímicos.

²¹ COVEY, S. (2 005). Los siete hábitos de la gente altamente efectiva. Pág.385

- **Conciencia en uno mismo.** - Es la capacidad de reconocer y entender en uno mismo las propias fortalezas, debilidades, estados de ánimo, emociones e impulsos, así como el efecto que éstos tienen sobre los demás y sobre su trabajo. Esto, se presenta en personas con habilidades para juzgarse a sí mismas de forma realista, que son conscientes de sus propias limitaciones y admiten con sinceridad sus errores.

- **Autorregulación.** - Es la habilidad de controlar nuestras propias emociones y estados de ánimo disfuncionales y de responsabilizarse de sus propios actos, de pensar antes de actuar y de evitar los juicios prematuros. Las personas que poseen esta habilidad son sinceros e integran, controlan el estrés y la ansiedad ante situaciones comprometidas y son flexibles ante los cambios.

- **Auto motivación.** - Es la pasión por trabajar que va más allá del status, de estar en un estado de constante búsqueda y persistencia en la consecución de los objetivos, haciendo frente a los obstáculos y encontrando soluciones. Esta habilidad se manifiesta en personas que muestren gran entusiasmo por su trabajo y por el logro de las metas por encima de la simple recompensa económica con un alto grado de iniciativa y compromiso.²²

La investigadora sostiene que es satisfactorio ver que los docentes que laboran en la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” a pesar de las malas Relaciones Interpersonales por las cuales se atraviesa, cada uno se auto motiva para desarrollar lo mejor posible su tarea educativa, ya que es imposible esperar la atención de los miembros de la plana jerárquica; los cuales están preocupados por atender sus problemas de administración.

²² MINISTERIO DE EDUCACIÓN .Guía de Tutoría.

2.2.3.1.2. Inteligencia Interpersonal

Se refiere a las habilidades sociales de la relación con los demás en los diferentes ámbitos de nuestras vidas.

- Empatía. - Es la capacidad que nos permite interpretar a partir de la expresión facial, el tono de voz y otros indicios no verbales los sentimientos no expresados de alguien. Así mismo nos va a permitir entender el carácter y la estructura emocional de éstas poniéndose en su lugar y responder acertadamente a sus reacciones emocionales.
- Habilidad Social. - Capacidad de manejar relaciones sociales y de crear cadenas de relaciones útiles, saber persuadir e influenciar a los demás. Estas son las capacidades que contribuyen a la eficacia en el trato con los demás a prosperar en las relaciones interpersonales.

2.2 Base Conceptual

2.3.1. Modelo

Un modelo es una conceptualización de un evento, un proyecto, una hipótesis, el estado de una cuestión, que se representa como un esquema con símbolos descriptivos de características y relaciones más importantes con un fin: ser sometido a modelización como un diseño flexible, que emerge y se desarrolla durante el inicio de la investigación como una evaluación de su relevancia.²³

El modelo es una vista de un sistema del mundo real, es decir, una abstracción de dicho sistema considerando un cierto propósito. Así el modelo describe completamente aquellos aspectos del sistema que son relevantes al propósito del modelo ya un apropiado nivel de detalle.²⁴

²³<http://es.wikipedia.org/wiki/Modelo>

²⁴ <http://www.elguille.info/colabora/puntoNET/canchalaFundamentosPOO.htm>.

El modelo es una descripción simplificada de la realidad. Se utilizan para propósitos de predicción y control, y nos permite mejorar nuestra comprensión de las características del comportamiento de la realidad estudiada de una forma más efectiva que si se observara directamente.²⁵

2.3.2. Comunicación

La comunicación es un proceso interactivo entre dos o más sujetos que ejercen entre sí una influencia mutua.

Según el Dr. Vicente Gonzáles Castro expresa que: La comunicación puede entenderse como intercambio. Interrelación, como diálogo, como vida de sociedad, todo ello relacionado indisolublemente con las necesidades sociales del hombre y no puede existir sin lenguaje.²⁶

Para Ojalvo, V., considera: a la comunicación como un conjunto de Relaciones sociales e Interpersonales, como forma de expresión de ellos y en estrecha relación con la actividad conjunta, de tal forma, que las raíces de la comunicación se encuentran en la misma actividad vital de los individuos.

Vizarraga, O., considera: a la comunicación como la transformación de información del emisor al receptor, de manera que éste lo comprenda.²⁷

Dewey, J., considera a la comunicación como instrumento de precisión social y que es el fundamento de toda relación y produce bienes materiales y sociales que une a los individuos entre sí y permite la vida colectiva.

²⁵ <http://www.ucm.es/info/jmas/glosario.htm>

²⁶ http://www.artero.com/claquees.htm_13k

²⁷ VIZARRAGA, O.; otros, (2 004). La reingeniería en las Instituciones Educativas. Pág.111

Boreison y Steiner define: la comunicación como el proceso de transmisión de información, ideas, emociones por medio del uso de símbolos palabras.²⁸

La investigadora considera que todas las definiciones sobre comunicación coinciden que, para que haya comunicación deben interrelacionarse dos o más personas y que es el medio de enlazar a los sujetos en una organización con el objeto de lograr un propósito común, el cual en la Institución educativa “Honorio Delgado Espinoza” es desarrollar lazos de amistad, de confraternidad, de buen entendimiento y de lograr entablar buenas relaciones interpersonales que permitan una convivencia armoniosa.

2.3.2.1. Comunicación no verbal

Es aquella donde las personas revelan algo más que el lenguaje hablado, como los gestos, expresiones faciales, lenguaje corporal, y tono de voz, esto transmite lo que piensa y siente.

La comunicación no verbal es el principal vehículo de las emociones y es mucho más confiable que el verbal, aunque para muchas personas es muy difícil prestar atención a los movimientos voluntarios e involuntarios que hacen las demás personas y al mismo tiempo escuchar lo que tratan de decir, de ahí que muchas veces los conflictos se producen por una interpretación a determinados gestos de burla, de displicencia, otras, que afectan o dañan la susceptibilidad de las personas que le rodean.

2.3.3. Relaciones Interpersonales

Las Relaciones Interpersonales son aquellas en las que se establece una relación mutua entre individuos, que tienen propiedades de reversibilidad y simetría, y en las que existe posibilidad real de reciprocidad. Las Relaciones

²⁸ http://www.caribensides.com/_formación/no_03/03_02jsp

Interpersonales y la comunicación son inseparables, ya que es precisamente a través de la comunicación que la relación social se realiza, que se revela como social y humana.²⁹

Las Relaciones Interpersonales son relaciones sociales que se establecen entre los seres humanos cara a cara.

Las Relaciones Interpersonales son la interacción de dos o más personas y que pueden ser:

- **Constructivas.**- Se caracterizan por que en ellas siempre están presentes el afecto y el amor expresado en forma de aceptación del otro como es. Los sentimientos son de comprensión y acogida cálida y fraternal.
- **Destruyivas.**- Se caracteriza por tener un sentido negativo y está presidido por tres actitudes y emociones destruyivas: la indiferencia, la violencia y el odio.

Las Relaciones Interpersonales entre los empleados de una empresa forman un grupo, un número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente, y se sienten miembros del mismo.³⁰

La investigadora considera que en la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” y en cualquier otra institución laboral debe desterrar las Relaciones Interpersonales destruyivas que son causa de conflictos, de violencia por un mal manejo de las emociones y sentimientos de las personas y se debe valorar y entablar Relaciones Interpersonales constructivas porque nos van a permitir crecer como personas y favorecer a la imagen institucional.

²⁹ www.monografias.com/trabajo.26/psicoterapia_infantil/psicoterapia_infantil.shtml

³⁰ www.monografias.com/trabajo14/servipublicos/servipublicos.shtml

2.3.3. Liderazgo

Según el Diccionario de la Lengua Española (1 986). Liderazgo se define como: La dirección, jefatura o conducción de un partido político de un grupo social o de otra colectividad.

Chiavenato, I. (1993). Considera que el Liderazgo es: la influencia interpersonal ejercida en una situación dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.³¹

Prada, J. (1 996). Define: el Liderazgo como una forma particular de ejercitar poder, en la medida en que es capaz de ejercer algún tipo de control o algún grado de influencia sobre otra.

Senge, P. Define: el Liderazgo como influencia, es decir, el arte o el proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen voluntariamente y entusiastamente para lograr las metas del grupo. En teoría se debe estimular a las personas para que desarrollen no sólo la disposición para trabajar sino también el deseo de hacerlo con celo y confianza.

De todas las definiciones antes mencionadas, la investigadora asume la definición de Peter Senge que sostiene; al líder como la persona capaz de movilizar al grupo hacia el logro de sus metas, capaz de motivarlos y alentar a poner su mayor esfuerzo y sus posibilidades en la obtención de sus objetivos y que estén plenamente identificados con el porqué de su trabajo. Por esto es necesario que el liderazgo de la plana jerárquica de la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” mejore y que los miembros de la plana jerárquica, de esta Institución sean más humanos, con una gran ascendencia y sean parte del grupo.

³¹ QUIJANO, A. (2 003) <http://www.gestiopolis.com>

Las personas que asumen un cargo jerárquico tienen que actuar como verdaderos líderes, porque tendrán que desarrollar su capacidad de escuchar y suministrar a la gente los deseos de trabajar en equipo, porque líder implica carisma, responsabilidad; fuerza de acción, capacidad para estimular, poder de convicción, disposición activa para transformar situaciones y energía para trascender. Por ello es importante que el Director como buen líder debe compartir funciones de tal forma que todos los miembros de la Institución Educativa participen en la toma de decisiones y, él sea parte del grupo se integre a ellos.

2.3.3.1. Características del líder

El líder debe orientar el pensamiento de cada uno de los seguidores y del grupo en general, debe interactuar el espíritu del grupo, que promueva a los miembros del mismo no sólo para cumplir con sus deberes, sino para hacerlo más allá de lo esperado.

El líder debe tener las siguientes características:

- **Aspecto** .- Los líderes no tienen necesariamente mejor aspecto que los seguidores, pero, por lo general suelen tener una mejor apariencia, por su modo de vestir y su cuidado personal.³²
- **Popularidad**- Los líderes son siempre populares. Cada grupo elabora su prototipo de ideal y por lo tanto no puede haber un ideal único para todos los grupos. El líder debe organizar, vigilar, dirigir o simplemente motivar al grupo a determinadas acciones según sea la necesidad que tenga.³³
- **Conformidad con los ideales del grupo.** - El líder debe tener el carácter de miembro, es decir debe pertenecer al grupo que encabeza compartiendo con los demás miembros los patrones culturales y

³² CRUZ, S (2 000) . Desarrollo Social . Pág. 6

³³ QUIJANO, A . ,(2 003) www.gestiopoliss.com

significativos que ahí existen. El líder da el ejemplo y trabaja con constancia con los miembros del grupo.³⁴

- **Adaptaciones personales y sociales.** - Los líderes realizan buenas adaptaciones personales y sociales porque se aceptan así mismos y confían en que poseen algo con lo que pueden contribuir al bienestar de los demás. Porque cada grupo considera líder al que sobresalga en algo que le interesa, o más brillante, o mejor organizada, el que posea más trato, más bondadoso.³⁵
- **Motivación** .- La motivación de los líderes se expresa en la disposición para hacer sacrificios de tiempo, esfuerzo y deseos personales, que se requieren para el desempeño de su papel. Están dispuestos a aceptar la responsabilidad de sus fracasos, así como también de sus éxitos.³⁶

La investigadora concluye que el líder debe estar orientado a logro de metas ambiciosas, o la búsqueda del mejor desempeño y seguridad de sus subordinados. Así mismo el líder en todo momento ejerce la dirección con compromiso y motivación y acepta que es responsable de las acciones que su grupo realice.

2.3.3.2. Estilo de líderes

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

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

³⁴ ARAMBURU, P., OTROS (2 004) Orientación del desarrollo Personal. Pág.197

³⁵ CRUZ, S.(2 000) Desarrollo Social. Pág. 7

³⁶ IBIDEM

- **Líder Participativo.** - Cuando un líder adopta el estilo participativo, utiliza la consulta, para practicar el liderazgo, no delega sus derechos a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subalternos, pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben. El líder participativo escucha y analiza seriamente las ideas y acepta sus contribuciones siempre sea posible y práctico. Así mismo cultiva la toma de decisiones de sus subalternos para que sus ideas sean cada vez más útiles y maduras.
- **Líder que adopta el sistema de rienda suelta / líder liberal.**- El líder delega en sus subalternos la autoridad para tomar decisiones. Puede decir a sus seguidores “aquí hay un trabajo que hacer”. No importa cómo lo hagan, con tal que lo hagan bien. Evidentemente el subalterno tiene que ser altamente calificado.³⁷

La investigadora considera que, entre los estilos de líderes mencionados, en las Instituciones Educativas debe desarrollarse, el Estilo de líder participativo desde la perspectiva social.

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

En la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” se hace necesario a que los miembros de la plana jerárquica consideren en su quehacer diario el estilo de líder participativo, donde puedan delegar funciones, trabajar en equipo, y no ser líderes autoritarios que ordenan desde arriba sin que nadie los pueda objetar, situación que molesta y reprime al personal con iniciativa y creatividad en su trabajo.

³⁷ QUIJANO, A. , (2 003). Liderazgo. <http://www.gestiopolis.com>

2.3.4. Los Valores

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

Manrique, L.(2 005). Sostiene que los valores son principios que orientan el comportamiento humano, que contribuyen al bienestar personal y social, que se adquiere en la interacción con los demás.³⁸

La Asociación colombiana para la defensa del menor maltratado considera que: Los valores son guías o normas de comportamiento que en ocasiones delimitan la forma de actuación de las personas. Estas formas de actuación están revolucionadas con las creencias, actitudes y sentimientos de los individuos, pues estos elementos son los que, en cierta forma, defienden la naturaleza humana.

Considerando las anteriores definiciones, la investigadora sostiene que los valores son parte esencial e inseparable de la vida humana, son fuerzas positivas que orientan al hombre hacia etapas cada vez más altas de convivencia con los seres humanos.

Es así, que se considera que los valores están íntimamente relacionados con la estima. Muchos miembros de la Instituciones educativas no valoran más que lo tienen importancia para ellos, y por ello van hiriendo, dañando a las personas que no comparten sus ideas.

2.3.4.1. Características de los Valores

Entre las características más puntuales podemos señalar:

³⁸ MANRIQUE, L. (2 005). Sembrando Valores. Pág. 12

- **Independientes e Inmutables.** - son lo que son y no cambian (justicia, belleza y el amor).
- **Absolutos.** - Los que no están condicionados o atados a ningún hecho social, histórico, biológico o individual, como: la verdad y la bondad.
- **Inagotable.** - No hay ni habido persona alguna que agote su práctica: la equidad, la solidaridad, el respeto.
- **Subjetivos.** - Tienen importancia al ser apreciados por la persona, su importancia es solo para ella, no para los demás, cada cual lo busca de acuerdo a sus intereses.
- **Objetivos.** - Son objetivos porque se dan independientemente del conocimiento que se tenga de ella. Sin embargo la valoración es subjetiva, es decir depende de las personas que la juzgan.³⁹

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

La investigadora considera que, para poder mejorar las Relaciones Interpersonales en una Institución Educativa en conflicto, se debe tener muy presente la característica de los valores inagotables, porque su práctica va a permitir ayudar a solucionar los problemas. Porque aprender a practicar los valores humanos dentro de las relaciones interpersonales nos llevará por un camino directo hacia un beneficio y el de quienes nos rodean, muchos de los conflictos que se dan dentro de las relaciones

³⁹ GOMEZ, M. , MIR, V. , SERRATS, M. (2 005). Propuestas de la intervención en el aula.

interpersonales causan sufrimiento en los seres humanos y hacen más difícil su convivencia.

2.3.4.2. Tipos de Valores

Según el MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2 002) Sostiene que existen diferentes tipos de valores, los cuales están agrupados en tres categorías:

- **Los Valores Personales.-** Son los que expresan gustos y preferencias individuales como el género literario que nos agrada.
- **Los Valores Socio convencionales.-** Los cuales tienen que ver con los acuerdos sociales, como costumbres, normas sociales.
- **Los Valores Morales.-** Se trata de aquellos valores que son inalterables, universales y que no pueden ser cambiados como: el respeto, la justicia, la solidaridad con nuestro prójimo, la honestidad.

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

2.3.4.3. El Valor del Respeto

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

Manrique, L. (2 005). Sostiene: que el respeto es la consideración especial hacia las personas, en función al reconocimiento de sus cualidades, méritos,

actitudes. Así, mismo es la base fundamental para la convivencia, para con nosotros mismos, nuestros semejantes, medio ambiente, leyes, normas y nuestra Patria.⁴⁰

Salm. R. (2 005). Considera: que el respeto comienza con la reflexión que debemos hacer sobre las consecuencias de nuestras acciones y de cómo ellas podrían afectar a quienes nos rodean.⁴¹

Aguilar, E (1 997). Sostiene: que el respeto es considerar a la otra persona como un ser humano digno y valioso.⁴²

La investigadora considera que las definiciones mencionadas coinciden en la necesidad de practicar el valor del respeto para lograr una convivencia armoniosa. Así mismo el respeto exige un trato amable y cortés dentro y fuera de la Institución Educativa u otras organizaciones laborales o en la misma comunidad, la cual se puede demostrar a través de un gesto de cortesía, la cual están sencilla de demostrarla usando pequeñas palabras como: por favor, gracias, de nada o de un simple saludo a los colegas, sobre todo saber pedir disculpas, y entender sus derechos, necesidades, limitaciones pero jamás imponer ideas e intereses propios para hacerlo común.

2.3.4.4. El Valor de la Solidaridad

La solidaridad consiste en la adhesión o identificación espontánea y mutua de la persona, con la finalidad de compartir problemas, aspiraciones, intereses, etc. Asumiéndolas como propias y contribuyendo en forma conjunta a la revolución de los mismos, sin egoísmos personales.⁴³

⁴⁰ MANRIQUE, L. (2 005). Sembremos valores. Pág. 6

⁴¹ SALM, R. (2 005). La solución de conflictos en la Escuela. Pág. 115

⁴² AGUILAR, E. (1 997). Elige la Comunicación. Pág.20

⁴³ PLANCAD, (1 999) Separata

Navarro, E. Considera que la solidaridad es un valor que se expresa en una idea de unidad, cohesión y colaboración.⁴⁴ Todos necesitamos de todos, y la práctica de la solidaridad es importante en la formación de toda persona.

La solidaridad se convierte en un valor moral cuando es universal, cuando las personas actúan pensando no sólo en el interés particular de los miembros de un grupo, sino en el interés de todos los que se ven afectados⁴⁵ por la acción de ese grupo.

Las definiciones mencionadas anteriormente coinciden en que el valor de la solidaridad requiere de la unidad y la mutua cooperación de todos en la solución de los problemas por las deterioradas relaciones interpersonales en la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza”.

En este sentido, la investigadora considera que la solidaridad nos impulsa a ponernos en el lugar del otro a interesarnos por las necesidades del grupo y ayudar a plantear soluciones a los problemas. Por encima de las diferencias que existen entre los grupos ya que una persona solidaria no actúa con indiferencia ante las necesidades, dificultades y sufrimientos de los demás muy por el contrario lo asume como parte de ella. Por tanto, los directivos de la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” nivel secundario deben ser los promotores a que se practique este valor para aunar esfuerzos y enrumbar la Institución a su cargo.

2.3.4.5 El Valor de la Equidad.

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

⁴⁴ NAVARO, E., ALCANTARA, M, MARTINEZ, S. (2 007). Ética y Perfil profesional. Pág.99

⁴⁵ DISEÑO CURRICULAR BÁSICO. Educación Secundaria. Pág.47

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

En las relaciones interpersonales en las Instituciones Educativas se ven deterioradas precisamente por la falta de equidad, por la parcialización, la injusticia que se comete y por no ser justo.

2.4. Habilidades Sociales

Las habilidades sociales son una serie de conductas y gestos que expresan sentimientos, actitudes, deseos y derechos del individuo, siempre de una manera adecuada y de modo que resuelven satisfactoriamente los problemas con los demás.⁴⁶

Se define las habilidades sociales como un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales.⁴⁷

Para Caballo, Vicente (1997), considera que las habilidades sociales son un conjunto de conductas realizadas por un individuo en un contacto interpersonal (entre personas), de modo que expresa emociones, sentimientos, actitudes, anhelos, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación; y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras reduce la probabilidad de que aparezcan futuros problemas.

Fernández y Carboles (1981) expone que las habilidades sociales son la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales especialmente aquellos que provienen del comportamiento de los demás. Apunta a la capacidad del individuo de captar los estímulos provocados por otros en él, con el fin de realizar una interacción efectiva.

⁴⁶ http://revista_consumer.es/web/es

⁴⁷ www.usuarios.com/305128/domet618_hm

Resumiendo y extrayendo una definición que integre los mencionados podemos decir que las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales que se relacionan con aquellos intercambios sociales que se realizan con otras personas; de manera que incluyen los siguientes aspectos: iniciar, mantener y finalizar una interacción con otros; comprender y responder a los indicios situacionales pertinentes, reconocer sentimientos, proporcionar realimentación positiva y negativa; regular la propia conducta; ser consciente de los iguales y de la aceptación de éstos; calibrar la cantidad y el tipo de interacción a mantener con otros; ayudar a los otros; hacer y mantener las amistades y las relaciones de pareja; responder a las necesidades atendibles de los demás; saber elegir y compartir, tener desarrollado en sentido correcto de los valores honestidad e imparcialidad; tener control de los impulsos; tener respeto a las normas y las leyes, actuando conforme a las normas y las leyes lo exigen; y; tener un comportamiento correcto hacia las personas del mismo sexo, y del opuesto.

La investigadora concluye que una de la parte más importantes de nuestra vida son las relaciones sociales, porque en cada una de las cosas que hacemos hay un componente de relaciones con los demás que determina en gran medida facilitando o interfiriendo nuestra búsqueda de la armonía.

Raramente en nuestra vida vamos a poder escapar de los efectos de las relaciones sociales, ya sea en nuestro trabajo o dentro de nuestra familia. Una interacción placentera en cualquiera de estos ámbitos nos hace sentirnos felices, desarrollando nuestras tareas con mayor eficacia. De hecho, una baja competencia en las relaciones sociales con los demás puede llevar al fracaso en el trabajo o en la familia. Especialmente en el trabajo, en una Institución educativa donde se está en constante contacto humano, las habilidades sociales son las que juegan un papel importante para que las relaciones interpersonales sean satisfactorias.

2.4.1. Clases de Habilidades Sociales

2.4.1.1. La Autoestima

Alcántara, J. (1 993). Define la autoestima como una actitud hacia uno mismo, la forma habitual de pensar, amar, sentir y comportarse consigo mismo. Es la disposición permanente según la cual nos enfrentamos con nosotros mismos. Es el sistema fundamental por el cual ordenamos nuestras experiencias refiriéndolas a nuestro “yo personal”.

Marchago, S. (1 992). La autoestima es un complejo y dinámico sistema de percepción, creencias y actitudes de un individuo sobre si mismo.

La autoestima nos va a permitir a ser autosuficiente, seguro de si mismo, encontrar su propia identidad. A partir de ello, la persona elige las metas que quiere conseguir, es así que el respeto y aprecio por uno mismo nos va a permitir tener una adecuada relación con el resto de los demás. En la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” los miembros de la plana jerárquica necesitan superar sus dificultades personales, complejos de inferioridad u otras que le impiden relacionarse con los demás.

2.4.1.2. La Empatía

La empatía es precisamente esa capacidad que nos permite interpretar a partir de la expresión facial, el tono de voz y otros indicios no verbales, los sentimientos no expresados de alguien.⁴⁸

La definen como la habilidad cognitiva que es inherente a un individuo, de tener la perspectiva del otro o de atender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva.⁴⁹

La investigadora coincide con las definiciones mencionadas, ya que la habilidad de la empatía permite estar consciente de reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los otros, es una cualidad central de las personas para poder comunicarse con los demás. De ahí la importancia para desarrollar

⁴⁸ MINISTERIO DE EDUCACIÓN Guía de Tutoría. Pág.18

⁴⁹ [http:// www.gestiopolis.com/canales.2/rrhh/1/empatia.htm](http://www.gestiopolis.com/canales.2/rrhh/1/empatia.htm)

está habilidad al ser capaz de entender lo que siente la subdirectora y hacer que rectifique sus actitudes desafortunadas que están generando la ruptura de las Relaciones Interpersonales.

2.4.1.3. La Asertividad

La Asertividad, es ser capaz de comunicar nuestras observaciones con claridad y honestidad, con el suficiente tacto para no generar incomodidad ni hacer sentir innecesariamente mal a las personas que nos escuchan.⁵⁰

La Asertividad permite actuar, pensar y decir lo que uno cree que es lo más apropiado para si mismo, defendiendo sus derechos, intereses o necesidades sin agredir a nadie, ni permitir ser agredido.⁵¹

Así mismo se puede definir la Asertividad como la capacidad para transmitir hábilmente opiniones, intenciones, posturas, creencias y sentimientos.⁵²

La investigadora coincide con las afirmaciones mencionadas, concluyendo que la Asertividad es una actitud intermedia o neutra entre una actitud pasiva o inhibida y otra actitud agresiva frente a otras personas. Una persona asertiva suele ser tolerante, acepta los errores, propone soluciones factibles sin ira, se encuentra segura de sí misma y frena pacíficamente a las personas que les atacan verbalmente, habilidad que se debe poner en práctica por todos los miembros de la institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” y no estar siempre a la defensiva, muy por el contrario, deben decirse las cosas como son sin mortificar a nadie y actuar inteligentemente.

⁵⁰ MINISTERIO DE EDUCACIÓN , Guía de Tutoría. Pág. 18

⁵¹ <http://es.wikipedia.org/wiki/asertividad>

⁵² http://www.asalto.net/ansiedad_social/asertividad.htm

CAPITULO III
RESULTADOS Y PROPUESTA

CAPITULO III:

RESULTADOS Y DISCUSION

3.1 Análisis de los cuadros estadísticos

TABLA 01

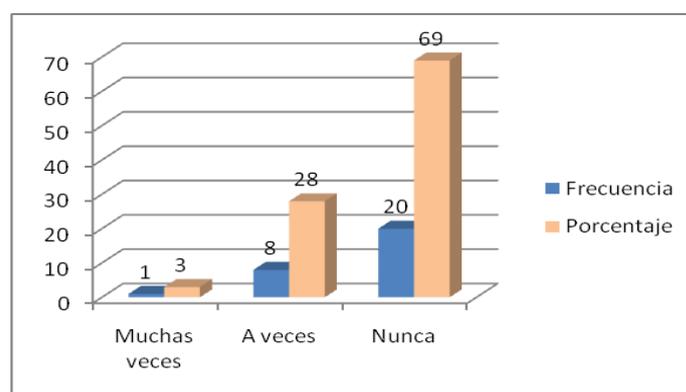
COMUNICACIÓN ENTRE LOS MIEMBROS DE LA PLANA JERÁRQUICA

¿Considera Ud. que la comunicación entre los miembros de la plana jerárquica se da en forma fluida y altura?

ALTERNATIVAS		
	F	%
Siempre	--	--
Casi siempre	--	--
Muchas veces	01	03
A veces	08	28
Nunca	20	69
TOTAL	29	100

FUENTE : Encuesta aplicada al personal que labora en la I.E. Honorio Delgado Espinoza

GRÁFICO 01



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Como se puede apreciar en la tabla N° 01 sobre la comunicación entre los miembros de la plana jerárquica, del análisis se observa que del total de encuestados el 69% consideran que entre los miembros de la plana jerárquica nunca se ha dado una comunicación fluida y alturada muy por el contrario son las constantes agresiones verbales que se da entre ellos

TABLA 02

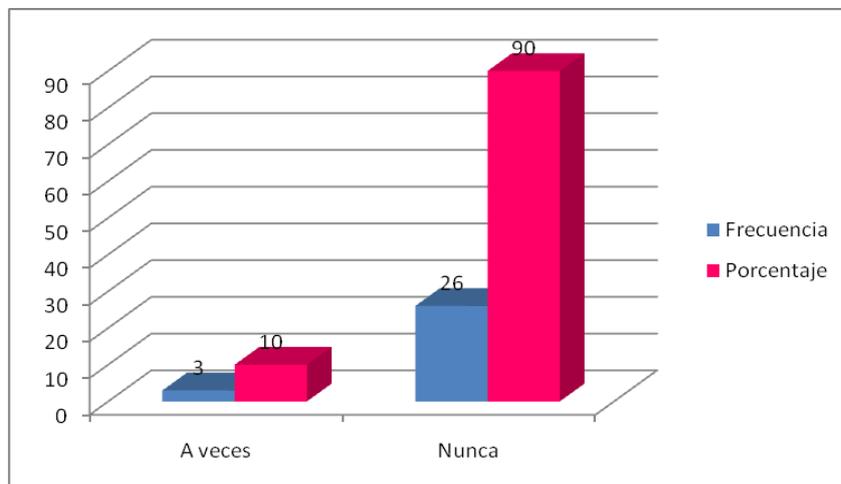
MANERA DE RELACIONARSE INTERPERSONALMENTE

¿Cree Ud. que las relaciones interpersonales en la I.E. se dan de manera armoniosa?

ALTERNATIVAS		
	F	%
Siempre	--	--
Casi siempre	--	--
Muchas veces	--	--
A veces	03	10
Nunca	26	90
TOTAL	29	100

FUENTE : Encuesta aplicada al personal que labora en la I.E. Honorio Delgado Espinoza

GRÁFICO 02



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Como se puede apreciar en la tabla N°02; los resultados manifiestan que el 90% que las relaciones interpersonales no se dan de manera armoniosa debido a los permanentes conflictos.

TABLA 03

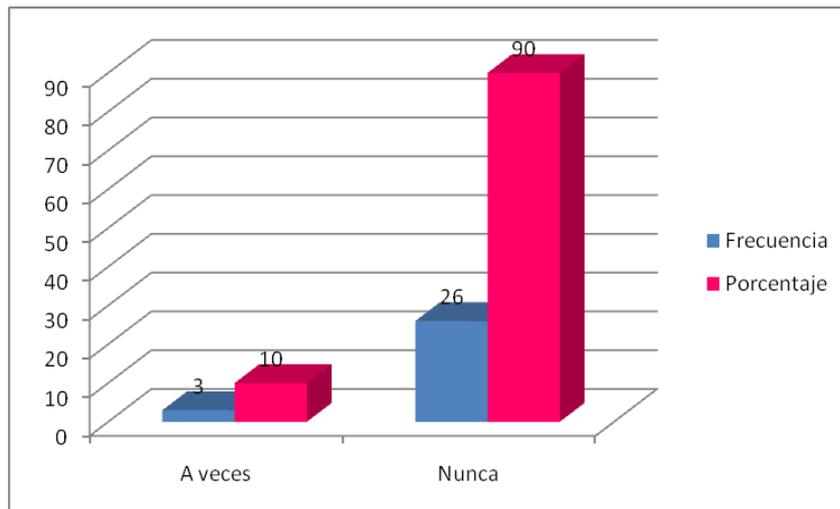
LIDERAZGO EN LA “PLANA JERÁRQUICA”

¿Los miembros de la plana jerárquica actúan cómo verdaderos líderes?

ALTERNATIVAS		
	F	%
Siempre	--	--
Casi siempre	--	--
Muchas veces	--	--
A veces	03	10
Nunca	26	90
TOTAL	29	100

FUENTE : Encuesta aplicada al personal que labora en la I.E. Honorio Delgado Espinoza

GRÁFICO 03



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Como se puede apreciar en la tabla N°03; los resultados manifiestan que en 90% de la plana jerárquica no actúan como verdaderos líderes en la Institución Educativa Honorio Delgado Espinoza.

TABLA 04

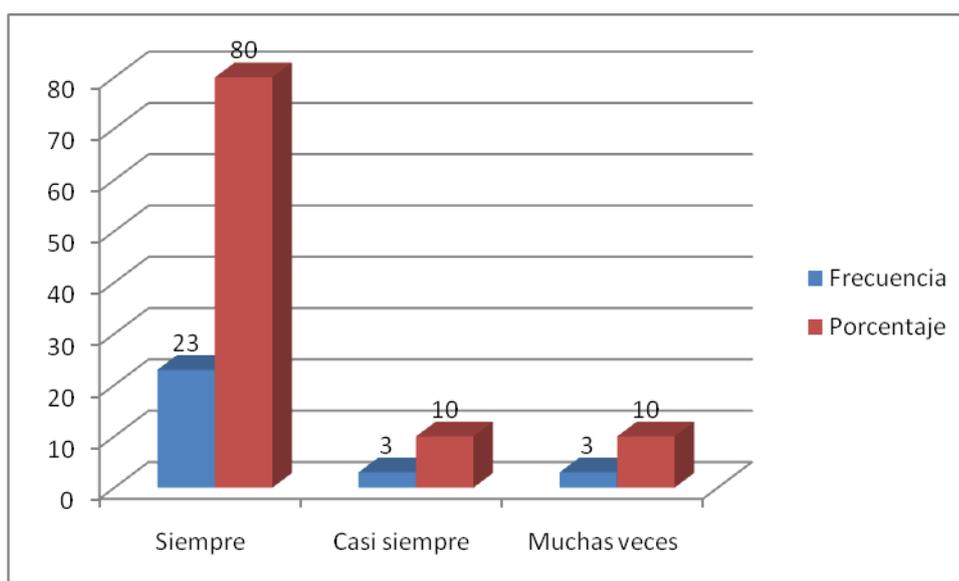
PREFERENCIAS EN LA PLANA JERÁRQUICA”

La plana jerárquica muestra preferencias entre los miembros de la comunidad educativa.

ALTERNATIVAS	PRE TEST	
	F	%
Siempre	24	80
Casi siempre	03	10
Muchas veces	03	10
A veces	--	--
Nunca	--	--
TOTAL	29	100

FUENTE : Encuesta aplicada al personal que labora en la I.E. Honorio Delgado Espinoza

GRÁFICO 04



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Como se puede apreciar en la tabla N° 04 el 80% de los miembros que laboran en la Institución Educativa Honorio Delgado Espinoza consideran que la plana jerárquica tiene preferencias entre el personal que labora en la institución propiciando el descontento y celo y la ruptura de las relaciones interpersonales.

TABLA 05

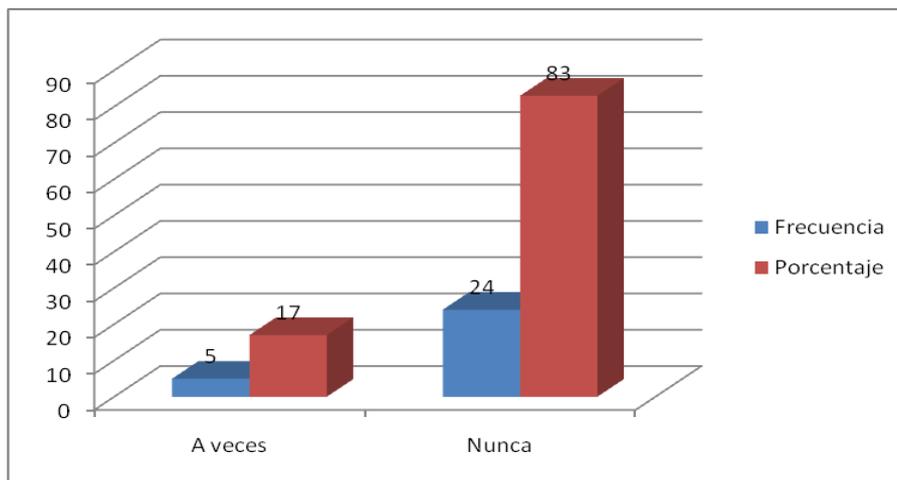
CRITICAS Y OPINIONES EN LA “PLANA JERÁRQUICA ”

¿Los agentes de la comunidad educativa reconocen y aceptan críticas y opiniones contrarias?.

ALTERNATIVAS	F	%
	Siempre	--
Casi siempre	--	--
Muchas veces	--	--
A veces	05	17
Nunca	24	83
TOTAL	29	100

FUENTE : Encuesta aplicada al personal que labora en la I.E. Honorio Delgado Espinoza

GRÁFICO 05



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la tabla N°5 el 83% de los encuestados; miembros que laboran en la Institución Educativa Honorio Delgado Espinoza manifiestan que los directivos no aceptan críticas, ni opiniones contrarias a su pensamiento, por ejercer el poder y una comunicación vertical, que evidencian su incapacidad al manejo de situaciones adversas a su posición.

TABLA 06

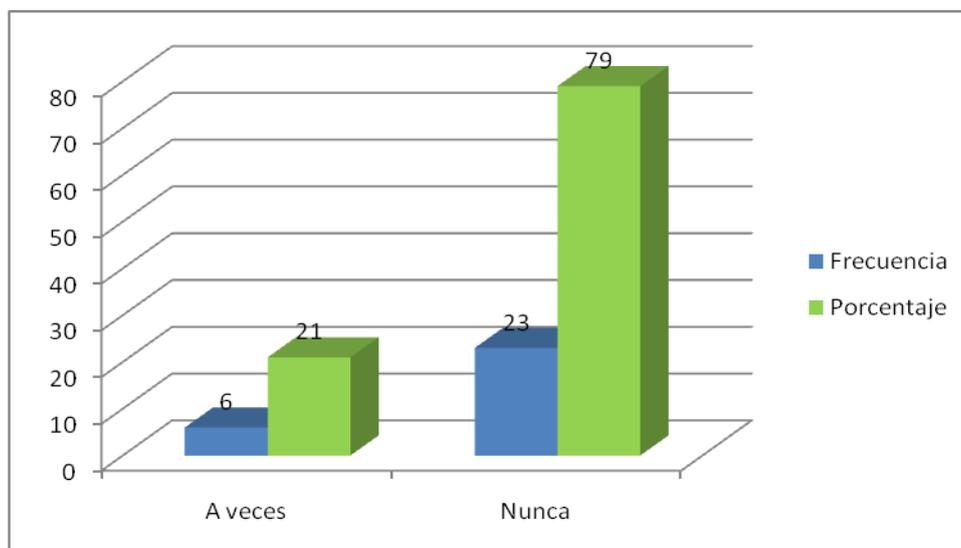
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE RELACIONES INTERPERSONALES

¿Cree Ud. qué el Director de la I.E. resuelve oportunamente los conflictos de relaciones interpersonales?

ALTERNATIVAS	PRE TEST	
	F	%
Siempre	--	--
Casi siempre	--	--
Muchas veces	--	--
A veces	06	21
Nunca	23	79
TOTAL	29	100

FUENTE : Encuesta aplicada al personal que labora en la I.E. Honorio Delgado Espinoza

GRÁFICO 06



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Del análisis del cuadro N° 06 el 79% consideran que el Director no esta lo suficientemente capacitado para resolver oportunamente los conflictos de relaciones interpersonales, esto debido a su inercia y al desconocimiento de manejo de personal que labora en la Institución Educativa Honorio Delgado Espinoza.

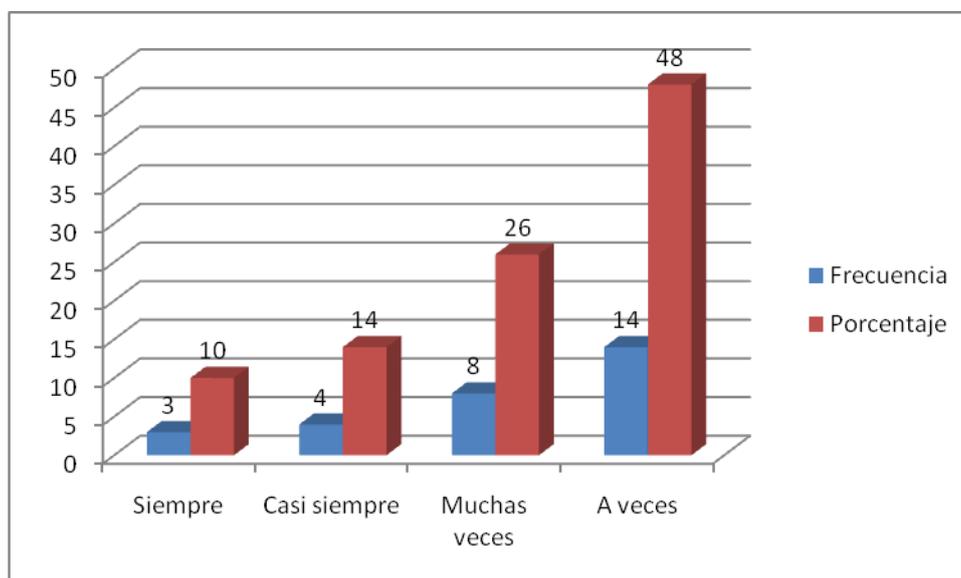
TABLA 07
RESPECTO A LA AUTORIDAD

¿Usted reconoce y respeta la autoridad de los miembros de la plana jerárquica?

ALTERNATIVAS	F	%
	Siempre	03
Casi siempre	04	14
Muchas veces	08	26
A veces	14	48
Nunca	--	--
TOTAL	29	100

FUENTE : Encuesta aplicada al personal que labora en la I.E. Honorio Delgado Espinoza

GRÁFICO 07



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla N° 07, muestra que sólo el 10% de los miembros que laboran en la Institución Educativa Honorio Delgado Espinoza; siempre, reconocen y respetan la autoridad de los directivos y un 48% a veces reconocen y respetan su autoridad. Ello debido a que en la Institución Educativa el personal que labora está dividido en grupos, donde unos apoyan el sentir de la Subdirectora y otro grupo está a disposición del Director, generando el deterioro de las relaciones interpersonales.

TABLA 08

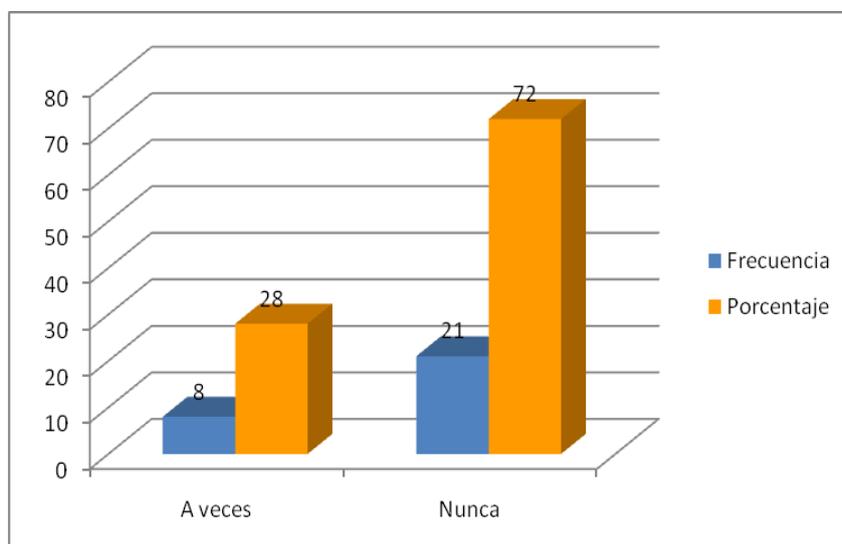
VALORACIÓN DE IDEAS NOVEDOSAS

¿Cree Ud. que se valoran las ideas novedosas que proponen los miembros de la comunidad educativa?

ALTERNATIVAS		
	F	%
Siempre	--	--
Casi siempre	--	--
Muchas veces	--	--
A veces	08	28
Nunca	21	72
TOTAL	29	100

FUENTE : Encuesta aplicada al personal que labora en la I.E. Honorio Delgado Espinoza

GRÁFICO 08



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El cuadro numero 8 el 72% considera que sus ideas: novedosas y creativas no son valoradas, ni tomadas en cuenta por la comunidad educativa, por el deterioro de las relaciones interpersonales a causas del egoísmo y el celo profesional.

TABLA 09

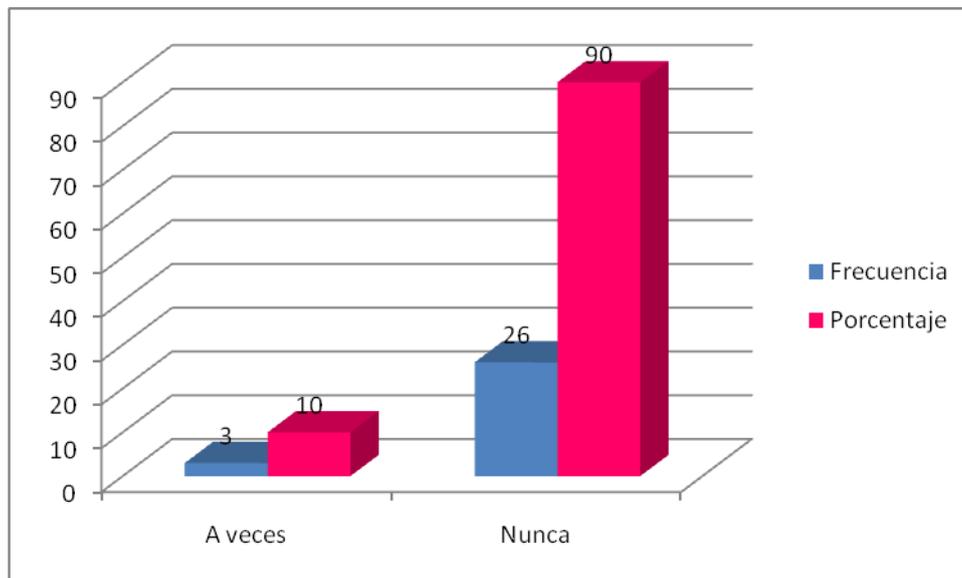
LA TOMA DE DECISIONES EN EQUIPO

¿Considera Ud. que en la I.E. las decisiones importantes se toman en equipo?

ALTERNATIVAS		
	F	%
Siempre	--	--
Casi siempre	--	--
Muchas veces	--	--
A veces	03	10
Nunca	26	90
TOTAL	29	100

FUENTE : Encuesta aplicada al personal que labora en la I.E. Honorio Delgado Espinoza

GRÁFICO 09



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se observa en la tabla 09 que el 90% de los miembros que laboran en la Institución Educativa Honorio Delgado Espinoza consideran que las decisiones importantes asumidas en la Institución educativa, no son tomadas en equipo, por el autoritarismo y por la falta de comunicación entre la plana jerárquica y el personal que labora en ella.

TABLA 10

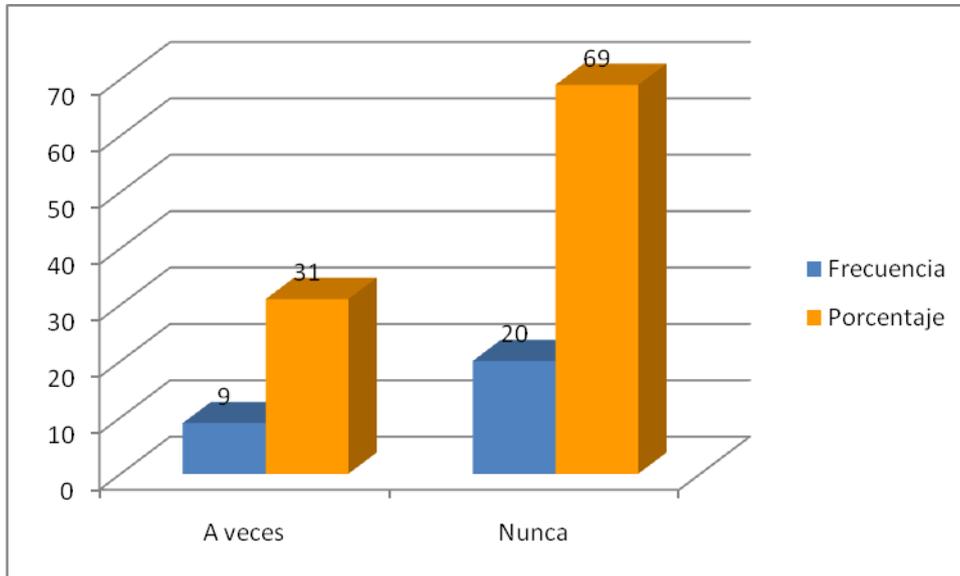
PRÁCTICA DE VALORES

¿Cree Ud. que los miembros de la comunidad educativa practican los valores del respeto, solidaridad y equidad?

ALTERNATIVAS		
	F	%
Siempre	--	--
Casi siempre	--	--
Muchas veces	--	--
A veces	09	31
Nunca	20	69
TOTAL	29	100

FUENTE : Encuesta aplicada al personal que labora en la I.E. Honorio Delgado Espinoza

GRÁFICO 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El resultado de la tabla N° 10 de la muestra que del total de los encuestados el 69% no practican los valores de: respeto, solidaridad y equidad entre los miembros de la comunidad educativa por la indiferencia, el egoísmo en los que están sumergidos cada uno de ellos.

TABLA 11

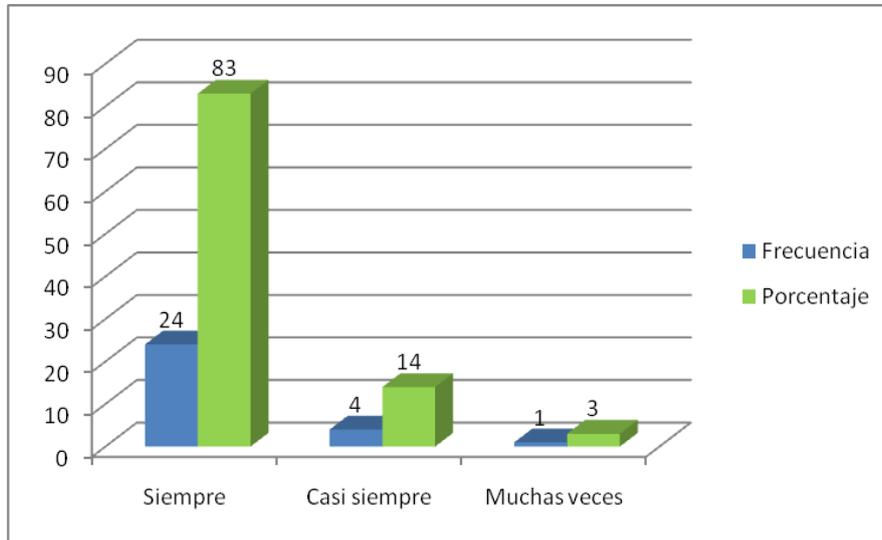
MODELO DE COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

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

ALTERNATIVAS		
	F	%
Siempre	24	83
Casi siempre	04	14
Muchas veces	01	03
A veces	--	--
Nunca	--	--
TOTAL	29	100

FUENTE : Encuesta aplicada al personal que labora en la I.E. Honorio Delgado Espinoza

GRÁFICO 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El resultado de la tabla N° 11 muestra que el 83% de los miembros que laboran en la Institución Educativa Honorio Delgado Espinoza consideran que debe aplicarse un Modelo de Comunicación para que cambie la forma de trato, y así pueda mejorarse las relaciones interpersonales, las cuales están deterioradas por la falta de liderazgo, la no práctica de valores y el no manejo de habilidades sociales.

**MODELO TEÓRICO DE LA PROPUESTA DE COMUNICACIÓN
DEMOCRÁTICO (MCD)**

3.2 Descripción del Modelo de Comunicación Democrático (MCD)

El Modelo de Comunicación Democrático (MCD), es un elemento que propicia unificar la actividad organizada por la cual se alimenta las relaciones interpersonales. Así mismo va a permitir modificar la conducta, efectuar cambios en su forma de relacionarse y lograr las metas propuestas. El propósito de la presente propuesta de Modelo de Comunicación Democrático (MCD), en las Relaciones Interpersonales es desarrollar en los miembros de la Institución Educativa Honorio Delgado Espinoza objeto de estudio, una relación solidaria, humana, expresada en valores, liderazgo, habilidades sociales, así mismo la comunicación intrapersonal e interpersonal que orienten e impulsen las acciones presentes y futuras en las relaciones interpersonales para el buen desarrollo educativo. Ello permitió la participación activa y dinámica de organizaciones de salud, educativa vinculadas al campo educativo.

El Modelo de Comunicación Democrático (MCD), permitió analizar e interpretar, criticar constructivamente las causas de la ruptura de las Relaciones Interpersonales que fueron generados por la falta de una comunicación alturada y fluidas donde predominaba el autoritarismo. Así mismo permitió asumir compromisos y tomar decisiones en romper el formalismo de la administración verticalista, para humanizar la relación de la plana jerárquica con los demás miembros de la Institución educativa. El Modelo de Comunicación Democrático (MCD) propone generar una comunicación fluida, con un lenguaje apropiado, elevado, enmarcado en la práctica de valores, donde el liderazgo de la plana jerárquica sea participativo. Esto supone la interacción continúa entre todos los miembros que laboran en la Institución educativa “Honorio Delgado Espinoza”, sin que ello signifique que el Director y el Subdirector renuncien a su papel, poder o cargo que ejercen. Tampoco se trata de una relación igualitaria entre jefes y subordinados, sino de que él primero asuma su rol de una forma humana, renovadora y respetando la personalidad y las diferencias que pudieran presentarse con los miembros a su cargo.

3.2.1 Fundamentación Científica del Modelo de Comunicación Democrático (MCD)

El Modelo de Comunicación Democrático (MCD) permitió mejorar las Relaciones Interpersonales en los miembros de la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” de Cayma - Arequipa, objeto de estudio.

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

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

Para poderse dar el Modelo de Comunicación Democrático (MCD) y donde las Relaciones Interpersonales están deterioradas, se organizó y aplicó un Programa de Actividades pertinentes para asumir actitudes positivas entre ellas: la difusión de un video foro y a partir de ahí se creó espacios para debates, reflexiones críticas y compromisos de cambio en sus actitudes y en el manejo de sus habilidades sociales para una mejor comunicación y convivencia armoniosa, la realización de talleres en temas específicos con la participación de un psicólogo: la autoestima, la empatía, la Asertividad, liderazgo , valores y las Relaciones Interpersonales, que tienen el propósito de crear en los participantes la autocrítica, análisis y reflexión sobre sus actitudes negativas asumidas en las Relaciones Interpersonales con sus pares.

La presente propuesta, resultado del trabajo de investigación tiene como sustento científico el Modelo de Comunicación de Mc Quail que indica que la comunicación intrapersonal va a ser determinante en la comunicación interpersonal, porque va a permitir controlar nuestras emociones, y así, poder interactuar con los demás sin dañar los sentimientos de nadie.

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

También se consideró la Teoría de la Inteligencia Emocional de Goleman, D. que es asumida como un llamado a la reflexión a todos los miembros de la Institución Educativa a que deben controlar sus emociones e impulsos y actuar inteligentemente.

3.2.2 Objetivos de la Propuesta

3.2.2.1 Objetivo General de la propuesta

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

3.2.2.2 Objetivos Específicos de la propuesta

- Potenciar los conocimientos básicos, de los miembros de la comunidad educativa para comprender de manera crítica, el Modelo de Comunicación Democrático (MCD) y las habilidades sociales en las Relaciones Interpersonales.
- Participar de forma activa y dinámica en todos los eventos realizados que contribuyen a la mejora de las relaciones interpersonales en los miembros de la comunidad educativa, objeto de estudio.
- Modificar las actitudes negativas, relaciones sociales, valores a partir de la autorreflexión y autocrítica que atentan contra las Relaciones Interpersonales.
- Promover la interiorización de valores y actitudes de respeto, solidaridad y equidad en las Relaciones Interpersonales basado en un Modelo de Comunicación Democrático (MCD).

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

ACTIVIDAD		CRONOGRAMA	MEDIOS Y MATERIALES
VIDEO FORO	Planificación de la actividad, previo permiso de la Dirección	10 - 11 - 10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Televisor ▪ VHS ▪ Video ▪ Computadora portátil
	Convocatoria a todo el personal que labora en la I.E.	15 - 11 - 10	
	Adecuación y ambientación de sala de profesores	23 - 11 - 10	
	Presentación de video de Resolución de conflictos en las Relaciones Interpersonales.	24 - 11 - 10	
TALLERES	Planificación del temario de los talleres	13 - 12 - 10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Televisor ▪ VHS ▪ Data ▪ Computadora portátil ▪ Diapositivas ▪ Papelotes ▪ Plumone
	Solicitar permiso para realizar los Talleres a la Dirección de la I.E.	02 - 03 - 11	
	Invitar a un especialista de psicología	02 - 03 - 11	
	Convocatoria al personal que labora en la I.E.	07 - 03 - 11	
	Ambientación de la sala de profesores ó un aula para la realización de Talleres	Todos los talleres	
	Taller de Autoestima	16 - 03 - 11	
	Taller de Empatía	30 - 03 - 11	
	Taller de Asertividad	13 - 04 - 11	
	Taller de Liderazgo	27 - 04 - 11	
	Taller de Valores	05 - 05 - 11	
	Taller de Relaciones Interpersonales	19 - 05 - 11	
CLAUSURA DE LOS TALLERES		26 - 05 - 11	Almuerzo
EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA EN EL DESARROLLO DE CADA ACTIVIDAD			

3.2.4 Descripción Metodología del programa de Actividades

3.2.4.1. Actividad 01: Video Foro

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

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

A.- Objetivo

- Analizar e interpretar la problemática Actitudinal que generen conflictos en las relaciones sociales.
- Ampliar la comprensión de las habilidades sociales en las relaciones interpersonales

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

B.- Tema

Resolución de Conflictos en las Relaciones Interpersonales

C.- Proceso Metodológico

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

- a. Se seleccionó el VIDEO “ Resolución de Conflictos en las relaciones Interpersonales” se coordinó con el Director de la I.E. “Honorio Delgado Espinoza” para realizar el VIDEO FORO a los miembros que laboran en dicha institución, fijando como fecha para la aplicación el día 24 de noviembre del 2 010.
- b. Se preparó el material logístico. (laptop, data, ambientación de un ambiente apropiado)
- c. Se recibió a todos los asistentes, el 24 de noviembre del 2 010. Se hizo una motivación para rescatar los saberes previos y analizar la importancia del manejo de las habilidades sociales en las Relaciones Interpersonales.
- d. Se presentó el video “Resolución Conflictos en las Relaciones Interpersonales” a los participantes para que observen y analicen la influencia negativa que genera el no desarrollar las habilidades sociales las cuales van a permitir la reivindicación de sus propios derechos sin negar los derechos de los demás.
- e. Después de la presentación del video, se pasó al análisis e interpretación crítica a través de preguntas :

- ¿Qué sienten después de haber observado el video?
 - ¿Qué hechos y acontecimientos se han presentado en el video?
 - ¿Algunos de estos acontecimientos se dan en nuestra Institución Educativa? ¿Cómo cuáles?
 - ¿Por qué crees que se están presentando éstos hechos?
 - ¿Creen que desarrollando las habilidades sociales ayudarían a mejorar las relaciones interpersonales?
 - ¿Creen que los miembros de la plana jerárquica han desarrollado las habilidades sociales para la resolución de conflictos?
- f. Concluido el análisis e interpretación del video y haber resuelto las inquietudes generales de los participantes, se presentó para reforzar unas diapositivas con el tema “Comunicación eficaz con las habilidades sociales” para conseguir el equilibrio personal y se procedió a elaborar conclusiones y compromisos.
- La ruptura de las Relaciones Interpersonales se debe a la no práctica de las habilidades sociales.
 - Las habilidades sociales facilitan la relación con otros y permiten que la comunicación sea alturada y eficaz.
 - Los miembros de la plana jerárquica pudieron tener habilidades sociales en algún momento, pero haberlos perdido por algún evento traumático.
 - La resolución de conflictos es tarea de todos.
- g. Después de éstas conclusiones, convencidos de que ellos son capaces de convivir armoniosamente donde las relaciones interpersonales sean saludables y la comunicación sea fluida y alturada, asumieron compromisos:
- Mantener una actitud de respeto hacia los demás.
 - Actuar con asertividad con las personas que le rodean.
 - Evitar pelearse con los demás.
 - Resolver conflictos de Relaciones Interpersonales de inmediato y sin escandalizar a los protagonistas.

- No prestarle atención a los “dicerés” o “chismes” venga de quien venga.

D.- Evaluación

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

3.2.4.2. Actividad 02: Talleres

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

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

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

3.2.4.2.1 Taller 01 : La autoestima

A.- Objetivo

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

B.- Metodología

- Se trabajará con una metodología activa basada en el Modelo de Comunicación Democrático(MCD).
- Encuentros con intervención vivencial, reflexión, construcción de conocimientos, contención de temores y ansiedades ante problemas planteados.

- Ejercicios de aplicación con ellos mismos.

C.- Temática

a. Definición de la Autoestima

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

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

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

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

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

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

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

c. ¿Se puede modificar la Autoestima?

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

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

d. Ejercicio: Analiza tu Autoestima

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

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

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

- Alegre
- Con capacidad para la amistad
- Generosa
- Testaruda
- Valiente
- Simpática
- Humilde
- Atractiva
- Orgullosa
- Temperamental
- Observadora
- Educada

- Inteligente
- Amable
- Perseverante
- Con interés hacia los demás
- Con sentido del humor
- Arisca
- Comprensiva
- Estable
- Confiable
- De mal carácter
- Sencilla
- Complicada

- Con capacidad de escuchar
- Agradable
- Divertida
- Apasionada
- Aburrida
- Madura
- Con voz potente
- Cuidadosa
- Optimista
- Eficiente
- Tolerante
- Hábil
- Independiente
- Detallista
- Creativa
- Con ganas de hacer las cosas
- Perfeccionista

D.- Evaluación

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

3.2.4.2.2 Taller 02 : Empatía

A.- Objetivo

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

B.- Metodología

- Participativa
- Dramatizaciones
- Trabajo en equipo

C.- Temario

a- Definición de Empatía

Es la capacidad de comprender a los demás: que los motiva, de qué modo operan habitualmente, cómo reaccionan a diversas situaciones, es el ser capaz de leer emocionalmente a las personas.(Guía de tutoría, 2000). Ello supone registrar sentimientos e intereses y sincronizar con ellos, entenderlos desde su propia y legítima perspectiva. La empatía es precisamente esa capacidad que nos permite interpretar a partir de la experiencia facial, el tono de voz y otros indicios no verbales los sentimientos no expresados de alguien.(Ministerio de Educación)

b. ¿Cómo demostrar Empatía?

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

c. Desarrollo de la Empatía

- Carácter y comunicación
- Escucha empática
- Comprensión y percepción
- Agudeza sensorial

D.- Evaluación

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

3.2.4.2.3.Taller 03 : Asertividad

A.- Objetivo

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

B.- Metodología

- Activa participativa
- Ejercicios de aplicación
- Presentación de diapositivas

C.- Temario

a- Definición de la Asertividad

La asertividad es actuar, pensar y decir lo que uno cree que es lo más apropiado para sí mismo, defendiendo sus derechos, intereses o necesidades sin agredir a nadie, ni permitir ser agredidos.⁵³

b-¿Qué es ser asertivos?

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

c- Rasgos de una persona asertiva

Las personas asertivas son personas comunes y corrientes, y pasan

⁵³ <http://es.wikipedia.org/wiki/asertividad>

desapercibidas hasta que se muestran ante una situación en la, que es necesario negociar, es entonces cuando se diferencian por:

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

Como se puede ver con simples detalles, pero al combinarlos y aplicarlos eficazmente podemos lograr grandes cambios positivos para nosotros y todos quienes nos rodean.⁵⁴

D. Tipos de acciones asertivas

Se puede ser asertivos de diferentes maneras según la situación:

- **Acción asertiva básica**
Está es una expresión simple y directa de sus creencias, sentimientos y opiniones. Usualmente una simple exposición de la forma “yo quiero” o “ yo siento”.
- **Acción asertiva por empatía**
Demuestra sensibilidad hacia otra persona. Usualmente contiene dos partes, un reconocimiento de la situación de la otra persona a sus sentimientos, segunda de una exposición que hace valer sus derechos.

⁵⁴ http://www.asalto.net/ansiedad_social/asertividad

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

Los participantes presentan diversos ejemplos de su vida diaria.

▪ **Acción asertiva progresiva**

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

D.-Presentación de diapositivas

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

E.- Evaluación

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

3.2.4.2.4. Taller 04: Liderazgo

A.- Objetivo

Identificar y describir aspectos importantes de un buen líder.

B.- Metodología

- Participación activa
- Dinámicas grupales

C.- Temario

a- Concepto de Liderazgo

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

b- Estilo de líderes

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

- Líder autócrata .- Un líder autócrata asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, dirige, motiva y controla al subalterno. Puede considerar que solamente él es competente y capaz de tomar decisiones importantes, puede sentir que sus subalternos son incapaces de guiarse así mismos.
- Líder participativo.- Cuando un líder adopta el estilo participativo, utiliza la consulta, para practicar el liderazgo, no delega sus derechos a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subalternos pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben. El líder participativo escucha y analiza seriamente las ideas y acepta sus contribuciones siempre sea posible y práctico. Así mismo cultiva la toma de decisiones de sus subalternos para que sus ideas sean cada vez más útiles y maduras.
- Líder que adopta el sistema de rienda suelta y líder liberal.- El líder delega en sus subalternos la autoridad para tomar decisiones. Puede decir a sus seguidores“aquí hay un trabajo que hacer“.No importa cómo

lo hagan con tal que lo hagan bien. Evidentemente el subalterno tiene que ser latamente calificado.⁵⁵

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

D.- Evaluación

La evaluación fue de carácter protagónico porque genero espacios de debate crítico, donde los miembros de la plana jerárquica dieron a conocer sus disconformidades, llegando a la conciliación y al mutuo compromiso de actuar como verdaderos líderes participativos.

3.2.4.2.5 Taller 05 : Valores

A.- Objetivo

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

B.- Metodología

- Dinámica grupal
- Participación activa en debates

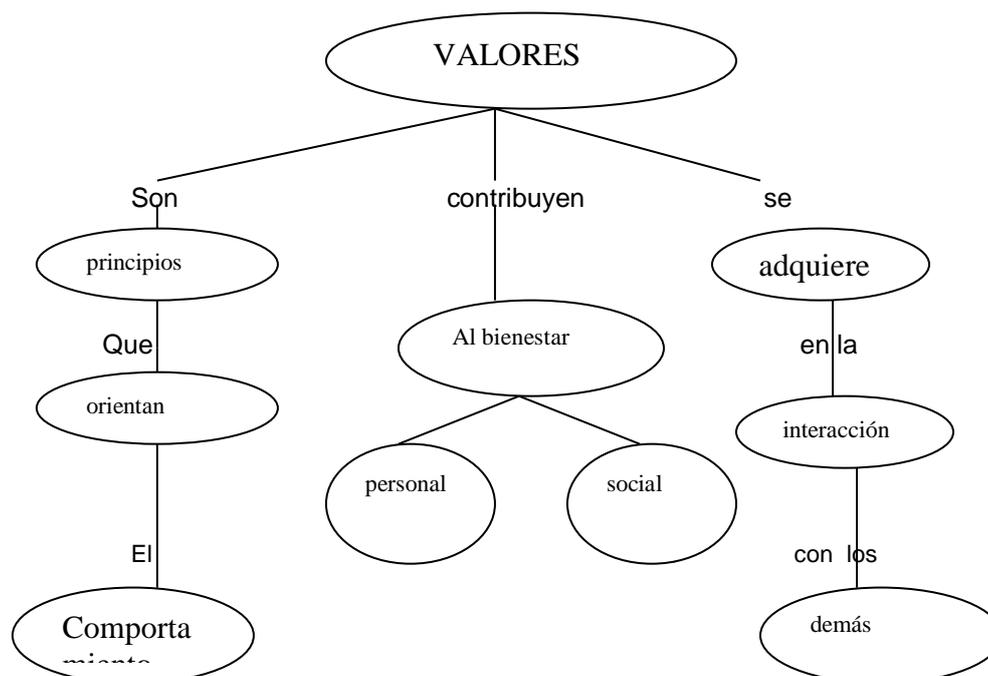
C.- Temario

a- Concepto de Valores

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

⁵⁵ QUIJANO, A. , (2 003). Liderazgo. <http://www.gestiopolis.com>

Manrique, L.(2 005).



b- Características de los Valores

Entre las características más puntuales podemos señalar:

- Independientes e inmutables .- son lo que son y no cambian (justicia, belleza y el amor).
- Absolutos .- Los que no están condicionados o atados a ningún hecho social, histórico, biológico o individual, como: la verdad y la bondad.
- Inagotables .- No hay ni habido persona alguna que agote su práctica :la equidad, la solidaridad, el respeto.
- Subjetivos .- Tienen importancia al ser apreciados por la persona , su importancia es solo para ella, no para los demás, cada cual lo busca de acuerdo a sus intereses.
- Objetivos .- Son objetivos porque se dan independientemente del conocimiento que se tenga de ella. Sin embargo la valoración es subjetiva, es decir depende de las personas que la juzgan.⁵⁶

⁵⁶ GOMEZ, M. , MIR, V. , SERRATS, M. (2 005). Propuestas de la intervención en el aula.

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

c- Tipos de Valores

Según el Ministerio de Educación (2 002) Sostiene que existen diferentes tipos de valores, los cuales están agrupados en tres categorías:

- Los valores personales. - Son los que expresan gustos y preferencias individuales como el género literario que nos agrada.
- Los valores socio convencionales. - Los cuales tienen que ver con los acuerdos sociales, como costumbres, normas sociales.
- Los valores morales. - Se trata de aquellos valores que son inalterables, universales y que no pueden ser cambiados como: el respeto, la justicia, la solidaridad con nuestro prójimo, la honestidad.

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

d- El valor del Respeto

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

Manrique, L. (2 005). Sostiene: que el respeto es la consideración especial hacia las personas, en función al reconocimiento de sus cualidades, méritos, actitudes. Así, mismo es la base fundamental para la convivencia, para con nosotros mismos, nuestros semejantes, medio ambiente, leyes, normas y nuestra Patria.⁵⁷

Salm. R. (2 005). Considera: que el respeto comienza con la reflexión que debemos hacer sobre las consecuencias de nuestras acciones y de cómo ellas podrían afectar a quienes nos rodean.⁵⁸

e- El valor de la Solidaridad

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

Navarro, E. Considera que la solidaridad es un valor que se expresa en una idea de unidad, cohesión y colaboración.⁵⁹ Todos necesitamos de todos, y la práctica de la solidaridad es importante en la formación de toda persona.

La solidaridad se convierte en un valor moral cuando es universal, cuando las personas actúan pensando no sólo en el interés particular de los miembros de un grupo, sino en el interés de todos los que se ven afectados⁶⁰ por la acción de ese grupo.

f- El Valor de la Equidad.

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

⁵⁷ MANRIQUE, L. (2 005). Sembremos valores. Pág. 6

⁵⁸ SALM, R. (2 005). La solución de conflictos en la Escuela. Pág. 115

⁵⁹ Navaro, E., Alcántara, M. , Martínez, S. (2 007). Ética y perfil profesional. Pág.99

⁶⁰ Diseño Curricular BÁSICO. Educación Secundaria. Pág.47

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

En las Relaciones Interpersonales en las Instituciones Educativas se ven deterioradas precisamente por la falta de equidad, por la parcialización, la injusticia que se comete y por no ser justo.

3.2.4.2.6 Taller 06 : Relaciones Interpersonales

A- Objetivo

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

B.- Metodología

- Encuentros con intervención vivencial.
- Dinámicas grupales
- Ejercicios de aplicación en ellos mismos.

C- Temario

a- Definición de las Relaciones Interpersonales

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

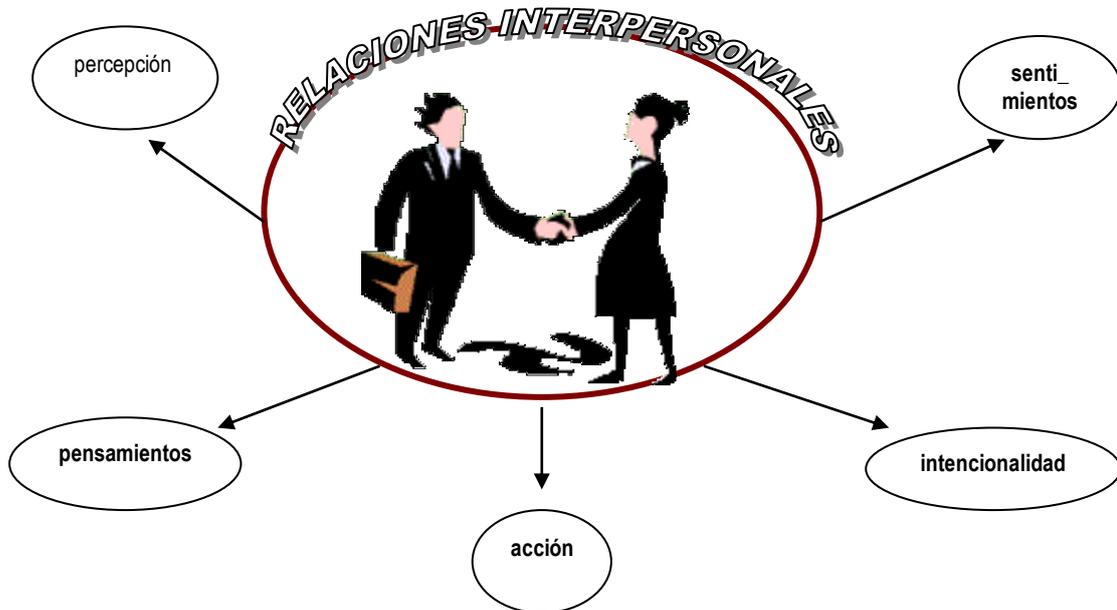
- Constructivas.- porque siempre está presente al afecto y el amor.
- Destructivas.- por tener un sentido negativo y está presidido por tres actitudes y emociones destructivas: la indiferencia, la violencia y el odio.⁶¹

⁶¹ <http://personaltelefonica.temaes/web/valsan/en%20personal%20relacionesinterpersonales>

b- Destrezas para las Relaciones Interpersonales

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

c- Procesos fundamentales que impactan las Relaciones Interpersonales



- Percepción.- Proceso mediante el cual, las personas organizan e interpretan información a fin de dar significado y posibilidad de comprensión a su mundo. La percepción aporta la materia prima necesaria para los procesos del pensar, sentir y actuar. En el proceso perceptivo, también influyen significativamente los valores y creencias, los pensamientos y el mundo de la acción.
- Pensamientos y Sentimientos.- Es el pensamiento el que analizará, evaluará y emitirá un juicio sobre lo que nos afecta, como también planeará conductas complejas y organizará las acciones de acuerdo a la información con la que contamos.
- Intencionalidad y Objetivos.- Por las intenciones nos dirigimos hacia las metas que queremos fijarnos. Los objetivos son aquellas metas que concretan lo que los deseos e intenciones buscan alcanzar, son metas específicas, claras, retadoras, constituyen el activador de una conducta.

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

d.- Características de las Relaciones Interpersonales saludables

Las características de las relaciones interpersonales saludables son:

- Honestidad y Sinceridad .- Libre de mentiras e hipocresía , nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.
- Respeto y Afirmación .- Fomenta la libertad mutua, es el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás.
- Compasión .- Las relaciones compasivas se relacionan con la capacidad humana de sentir, es decir, de identificarse con el otro, de ponerse en el lugar del otro.
- Comprensión y Sabiduría .- Es la realización integral llamado a cabo la inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto a la libertad, la honestidad y la necesidad.

e.- Los Conflictos en las Organizaciones

- Los conflictos en las organizaciones son inevitables, pero si pueden prevenirse, anticiparse o solucionarse.
- El bien más importante de una organización es la gente, por lo que no están libres de tener problemas en sus relaciones con sus compañeros ó con la organización.

f.- Causas de Conflicto Organizacional

- Conflictos por las responsabilidades.
- Inequidad en la administración de las recompensas.
- Problemas de comunicación verticalista.
- Problemas en las líneas de autoridad.

- Burocracia en las reglas.
- Incompetencia.
- Falta de condiciones de trabajo adecuadas.
- Falta de trato adecuado.
- Falta de motivadores.
- Exceso de estresores.

g.- ¿Cómo mejorar las Relaciones Interpersonales?

Para mejorar las Relaciones Interpersonales, se sugiere:

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

D.- Evaluación

La evaluación fue de carácter cualitativa y se hizo de manera permanente a través de preguntas de análisis y de reflexión.

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

CONCLUSIONES

Primera: Entre los miembros de la plana jerárquica y el personal docente y administrativo integrante de la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” no existe una comunicación fluida y alturada, provocando la ruptura de las Relaciones Interpersonales, lo cual ha sido evidenciado en los resultados del pretest tabla 01 donde el 69% consideró que nunca hubo una buena comunicación entre los miembros de la plana jerárquica de esta manera polarizando al personal a su cargo.

Segunda: Al elaborar y aplicar un Modelo de Comunicación basado en el Modelo de Comunicación de Mc Quail con el fin de mejorar las Relaciones Interpersonales, el objetivo inicial ha sido totalmente cumplido permitiendo que en la actualidad la comunicación entre todos los miembros de la Institución Educativa se de en un nivel alturado y las Relaciones Interpersonales sean armoniosas y satisfactorias.

Tercera: En la presente investigación se diseñó y propuso el Modelo de Comunicación basado en el Modelo de Comunicación de Mc Quail entre los miembros de la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” considerando que con su aplicación mejoraría las Relaciones Interpersonales, siendo está confirmada, comprobándose en el análisis e interpretación del post test, quedando validada la hipótesis así como la propuesta que se aporta.

Cuarta: El Modelo de Comunicación Democrático (MCD) en la Institución Educativa “Honorio Delgado Espinoza” permitió que los directivos y el personal que labora en ella se comuniquen con naturalidad en un mismo nivel, donde no hay autoridad, ni subalternos, sino que trabajan en igualdad, con respeto y con ponderación. En la presente propuesta se desarrolló un Programa de actividades, que constó de: video foro y talleres vivenciales que sirvieron para concientizar y sensibilizar a los participantes a mejorar las Relaciones Interpersonales creando un ambiente de convivencia armoniosa. Está propuesta es un aporte a la humanidad porque la hipótesis ha sido validada por los cambios significativos.

RECOMENDACIONES

- Primera:** La ruptura de Relaciones Interpersonales de una Institución Educativa deben ser atendidas inmediatamente producidas, no dejar pasar el tiempo, porque sólo se empeorará el conflicto; hasta deteriorar la salud mental de los involucrados.
- Segunda:** Todos los docentes, personal administrativo y jerárquicos deben participar activa y permanentemente en talleres vivenciales para mejorar la imagen personal y profesional, de esta manera lograr conductas aceptables, que posteriormente se reflejan en nuestra vida cotidiana, siendo nosotros los modelos y ejemplos a seguir nuestros alumnos.
- Tercera:** Incluir talleres vivenciales en el Plan anual de trabajo, específicamente en el comité de Relaciones sociales que permitan fortalecer las Relaciones Interpersonales en las Instituciones Educativas.
- Cuarta:** Las Unidades de Gestión Educativa Local UGEL deben crear e implementar cursos a Directores sobre conflictos de las Relaciones Interpersonales, porque la mayoría de las Instituciones Educativas Estatales por la intolerancia, el autoritarismo y una falta de comunicación Democrático, de éstos, las Relaciones Interpersonales se están deteriorando.
- Quinta:** Hacer extensiva la propuesta a las Instituciones Educativas de los diversos niveles y modalidades con la finalidad de enriquecerla y contribuir al mejoramiento de las Relaciones Interpersonales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcantará, A. J.(1 993). *Cómo Educar la Autoestima*. Barcelona: CEAC.
- Andrade, Patricia., Valdivia, Fabiana. y Tagliabue, Regina.
(1 998). *Guía de Tutoría*. Lima: Bruño.
- Antunes, Celso. (2 005).*Las Inteligencias Múltiples*. Lima: EL COMERCIO.
- Aramburu Pedro. , Ascencios, Edilberto. , Gonzales, Erasmo y Llerena Wilmer.
(2 004). *Orientación del Desarrollo Personal*. Perú: San Marcos. Pág. 127.
- Bandura, Albert. (1 982). *Teoría del Aprendizaje Social*. Madrid: Espasa – Calpe.
- Bonet, J. V.(1 994).*La auto imagen del adolescente y la sociedad*. España: Sal Terras. Pág.26-31.
- Bustamante, Alberto.(1 999). *Historia Universal*. Separata. UNSA. Pág.38.
- Caballo, Vicente.(1 997). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI.
- Claro, S. & Bedregal, I. (2 003). *Aproximación al estado de Salud del profesorado en Chile*. Revista.
- Cove, Stephen.(2 005). *El 8° Hábito*..Buenos Aires: Paidós. Pág. 385.
- Cruz Serafín. (2 004) . *Relaciones Humanas*. Pág. 65 – 68 – 69.
- Cruz Serafín. (2 004). *Desarrollo Social*. Pág. 6 – 7.
- Diccionario Enciclopédico, Océano Uno.
- Diseño Curricular Básico. Educación secundaria. Pág. 47.
- Entee de Madero.(1 996). *Comunicación oral para el liderazgo en el mundo Moderno*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Fernández, Isabel.(2005).*La Escuela sin Violencia*. Lima: EL COMERCIO.
- Fernández, R.,Carboles, J.(1981).*Evaluación conductual metodología y aplicaciones*. Madrid: Pirámide.
- Fischman, David. (2 005). *Líder Transformador*. Lima: EL COMERCIO S.A.
- Galvez, José (2 000). *Métodos y técnicas de aprendizaje. Teoría y Práctica*.

- Garnerd, Howard.(1 999). *Las Inteligencias Múltiples*. Santa Fe de Bogotá: Harpes Collins Publisher. Inc.
- Goleman, Daniel. (1 995). *Inteligencia Emocional*. Printing Books. Buenos Aires. Pág.99.
- Goldstein, A., Sarafkin, R., Gershaw, N. y y Klein, O. (1989). *Habilidades y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona
- Gomez , Teresa. , Mir i Costa, Victoria y Serrats, Gracia. (2 005). *Propuestas de Intervención en el Aula*. Lima: El COMERCIO. Pág. 48.
- Hernández, R. (1 998). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw-Hill. Pág. 157.
- Hidalgo, Carmen Gloria. Y Abarca, Niraya. (1 994). *Comunicación Interpersonal*. Universidad Católica de Chile.
- Izcaray, F. *Inteligencia Emocional y el Programa Neuro – Lingüística*. Artículo.
- Justo, J. (2 005). *Apunte Histórico Geográfico*. Pág. 10.
- Katz, Daniel. Y Kalln, Roberto. (1 999). *Sicología Social de las organizaciones*. Lexus . Editores .(1999). *Gran Enciclopedia del Perú*. Pág. 169.
- Ludeña, Santos. (2 005). *Relaciones Humanas*. Perú: Independencia.
- Manrique, Luis. (2 005). *Sembrando Valores*. Perú: Paredes. Pág. 6 – 12.
- Ministerio de Educación. *Guía de tutoría*. Perú : Quebec or World. Pág. 18.
- Ministerio de Educación .(1 999). *El Taller*. PLANGEED.
- Ministerio de Educación. *Auto diseño de la organización en Centros Educativos Públicos*. Oficina de Apoyo a la Administración de la educación.
- Navaro, Elsa., Alcántara, María y Martínez, José. (2 007). *Ética y Perfil Profesional*. Lima: Mv Fénix . E. I.R.L. Pág. 99.
- Novais, Germano.(1 992).*Cómo obtener éxito en las relaciones Humanas*. Sao Paulo: Loyola. Pág.42.
- PLANCAD. (1 999). Separata.
- Quijano, Andrés.(2003).*Liderazgo*. Bogota. Colombia.
<http://www.gestiopolis.com>
- Salm, Randall. (2 005). *La solución de Conflictos en la Escuela*. Lima: El COMERCIO. Pág.15 - 24 - 43.
- Tauch, Reinhardt. (1 999). *Sicología Educativa*. Instituto del Sur.

Vallejo, J. A. (1 999). *Técnicas para la resolución de Conflictos*. Instituto del Sur. Arequipa.

Vizarraga, Orlando., Ruiz, José. y Salinas, Juan.(2004). *Reingeniería en las Instituciones Educativas*. Perú: San Marcos. Pág. 39 – 111 – 112.

PAGINAS WEB

[http://www.wikilearmig.com/evolución_del
concepto_decalidad_wnecp_11375_2.htm_26k](http://www.wikilearmig.com/evolución_del_concepto_decalidad_wnecp_11375_2.htm_26k)

http://www.artero.com/calquee.htm_13k

http://www.caribensida_com/_formación/no_03/03_02jsp

<http://www.gestiopolis.comrecursos/docentes/fuldoc/ges/moges.comorg.htm>

http://www.asalto.net/ansiedad_social/asertividad.htm

<http://www.psicología-online-com-autoayuda/hhss/HHSS.htm>

http://revista_consumer.es/web/es

http://www.usuarios.com/305128/domet618_htm

<http://es.wikipedia.org/wiki/asertividad>

<http://www.psicopedagogía.com/difusión/asertividad>

<http://www.gestiopolis.com/canales.2/rrhh/1/empatíahtm>

http://www.elmedicointeractivo.com/formación_acre2005/temas13_14/smdome2htm

http://california.conervyt.org.mx/minicurso/mini3/index_cnt_com6_2.htm

http://www.lasalle.edu.co/vic_desarrollo/temas/relaciones_interpersonales

[http://www.gestiopolis1.com/recursos7/docs/relación_del_liderazgo_y_las_relaciones
interpersonales.htm](http://www.gestiopolis1.com/recursos7/docs/relación_del_liderazgo_y_las_relaciones_interpersonales.htm)

<http://www.monografias.com/trabajo14/servipublicos.shtml>

<http://www-scielo.el/scielophp.?pid=so718-0705200600100005&scrip=sci-arttext->

<http://www.elguille.info/colabora/puntoNET/canchalafundamentosP00.htm>

<http://www.ucm.es/info/jmas/glosario.htm>

[http://personal.telefonica.terraes/web/valsan/es%20personalal%20relaciones_interpers
onaleshtm](http://personal.telefonica.terraes/web/valsan/es%20personalal%20relaciones_interpers
onaleshtm)

html.rincondelvago.com/modelos-decomunicación-html-20k

html.rincondelvago.com/comunicación_interpersonal_1html

persowanadoo.es/anerte_un/apunt_tecn_comunicac_1htm

foros.monografos.com/shwthread.php?t=32677

webloy.edu.ar/docentes/archivos/000525.ph.p-30k

html.rincondelvago.com/modelos-decomunicación-html-20k

http://California.convyt.org.mx/minicurso3/index_cnt_com6_2htm

<http://saludparalavida.sidcu/modulesphp?mane=news&file=artide>

http://bus.sidcu/revista/spu/wol32_4_06_spw06406htm

<http://www.UNESCO.clep/focosdetalle/8.actllk>

[http://wwweducar.argentina.com.ar/AGO2000\(1\)edu17.htm23k](http://wwweducar.argentina.com.ar/AGO2000(1)edu17.htm23k)

ANEXOS

ENCUESTA

Estimado colega, las siguientes preguntas me ayudaran a mejorar mi trabajo de investigación, razón por la cual te solicito responder con total sinceridad (marque con una X)

N°	ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	MUCHAS VECES	A VECES	NUNCA
1	Considera que la comunicación entre los miembros de la plana jerárquica y docentes se da en forma fluida.					
2	Considera Ud. Que la comunicación entre los miembros de la plana jerárquica se da en forma alturada (respeto).					
3	Cree Ud. Que las relaciones Interpersonales en la I.E. se dan de manera armoniosa.					
4	Cree Ud. Que los integrantes de la plana jerárquica propician a que las relaciones interpersonales sean buenas.					
5	Los miembros de la plana jerárquica actúan como verdaderos lideres.					
6	La plana jerárquica muestra preferencias entre los miembros de la comunidad educativa.					
7	Los agentes de la comunidad educativa reconocen y aceptan la autoridad del director.					
8	La plana jerárquica acepta criticas y opiniones contrarias.					
9	Cree Ud. Que el director de la I.E. resuelve oportunamente los conflictos de relaciones interpersonales.					
10	Su relación laboral es buena con la plana jerárquica.					
11	Usted reconoce y respeta la autoridad de los miembros de la plana jerárquica.					
12	Cree Ud. que se valoran las ideas novedosas que proponen los miembros de la comunidad educativa.					
13	Considera Ud. que en la I.E. las decisiones importantes se toman en equipo.					
14	Cree Ud. que los miembros de la comunidad educativa practican los valores del respeto, solidaridad y equidad.					
15	Considera Ud. que debe aplicarse un modelo de comunidad entre los miembros de la comunidad educativa para mejorar las relaciones interpersonales.					

GUIA DE OBSERVACIÓN

Guía de observación a la plana jerárquica de la Institución Educativa Honorio Delgado Espinoza.

N°	ITEMS	SI	%	NO	%	TOTAL	%
01	Se comunican con fluidez y respeto						
02	Demuestran respetarse los miembros de la plana jerárquica.						
03	Asumen la actitud de líderes los miembros de la plana jerárquica.						
04	Aceptan críticas y opiniones contrarias de los miembros de la comunidad educativa.						
05	Muestran tener preferencias.						
06	Propician los jerárquicos un clima favorable para que las relaciones sean buenas.						
07	Aceptan reunirse con u especialista de la salud de psicología.						
08	Aplica el modelo de comunicación democrático						