



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO
SOCIALES Y EDUCACIÓN**



**Unidad de Posgrado de
Ciencias Históricas Sociales y Educación**

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

**PROGRAMA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS ASERTIVAS BASADO EN LA
TEORÍA HUMANISTA DE CARL ROGERS Y LA TEORÍA DEL APRENDIZAJE
SOCIAL DE ALBERT BANDURA PARA MEJORAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DEL VII CICLO DE LA
ESPECIALIDAD DE EDUCACIÓN PRIMARIA- FACHSE DE LA “UNIVERSIDAD
NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO” LAMBAYEQUE – CICLO 2015 - I**

TESIS

**PRESENTADA PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA**

AUTORAS

Br. PATRICIA LILIANA MARREROS SALDARRIAGA

Br. GLADYS ANGELITA MONTALVO VALLEJOS

LAMBAYEQUE - PERÚ

2017

**PROGRAMA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS ASERTIVAS BASADO EN LA
TEORÍA HUMANISTA DE CARL ROGERS Y LA TEORÍA DEL APRENDIZAJE
SOCIAL DE ALBERT BANDURA PARA MEJORAR LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN LOS ESTUDIANTES DEL VII CICLO DE LA
ESPECIALIDAD DE EDUCACIÓN PRIMARIA- FACHSE DE LA “UNIVERSIDAD
NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO” LAMBAYEQUE – CICLO 2015 – I**

**Br. PATRICIA LILIANA MARREROS SALDARRIAGA
AUTORA**

**Br. GLADYS ANGELITA MONTALVO VALLEJOS
AUTORA**

**M.Sc. JUAN DIEGO DÁVILA CISNEROS
ASESOR**

**Presentada a la Unidad de Posgrado de Ciencias Histórico Sociales y
Educación de la FACHSE, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; para
obtener el Grado de MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON
MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN UNIVERSITARIA**

APROBADO POR

**Dr. Rafael García Caballero
PRESIDENTE**

**M.Sc. Evert Fernández Vásquez
SECRETARIO**

**M.Sc. Julia Esther Santa Cruz Mío
VOCAL**

DEDICATORIA

A DIOS

*Que con su amor, guíe mis pasos;
Con sus enseñanzas, ilumina mi ser
Con su bendición, cuida mi vida*

A MIS QUERIDOS PADRES

*Que con su apoyo y amor incondicional
Hicieron posible mi realización.*

GLADYS ANGELITA



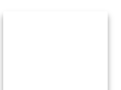
A DIOS TODOPODEROSO

Quien me dio las fuerzas necesarias
para superar los obstáculos que se
presentaron en el camino.

A MIS PADRES

Que con su amor, dedicación y apoyo
absoluto hicieron posible la culminación
de este trabajo de investigación.

PATRICIA LILIANA



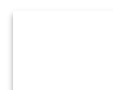
AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser el que nos inspira, día a día, la vocación de servicio en nuestra labor educativa y nos fortalece para cumplir nuestra misión.

A los estudiantes del VII ciclo de la especialidad de Educación Primaria de la Escuela Profesional de Educación de la FACHSE -Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, por el apoyo brindado en la ejecución del presente trabajo de investigación.

Un especial agradecimiento a nuestro asesor el profesor Juan Diego Dávila Cisneros, que con su apoyo, hicieron posible la realización de este trabajo de investigación, brindando incondicionalmente su tiempo y orientaciones en la mejora de este producto, que Dios, ilumine sus mentes y corazones para que sigan guiando con su sabiduría, sean ejemplo y testimonio de vida para las nuevas generaciones.

LAS AUTORAS



Índice

Pág.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO.....	
INDICE	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCION	
CAPÍTULO I: ANALISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	
1.1.Ubicación.....	¡Error!
Marcador no definido.	
1.1.1. La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.	15
1.1.2.Lambayeque	
1.2 Evolución histórica tendencial del objeto de estudio	¡Error!
Marcador no definido.	
1.3 Situación histórica contextual del objeto de estudio	¡Error!
Marcador no definido.	
1.4. Metodología	
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	28
2.1. Antecedentes de la investigación	
2.2.Marco teorico.	
Teorías psicopedagógicas de la Investigación	43
2.2.1 Teoría del aprendizaje social	44
2.2.2 Teoría Humanista.....	48
2.2.2.1El Concepto de ser Humano	49
2.2.2.2Primacía de la subjetividad.....	51
2.2.2.3Comprensión Empática.....	52
2.3 Relaciones Interpersonales	52
2.3.1 Concepto de Relaciones Interpersonales	52
2.3.2 Relaciones Interpersonales en la familia.....	55
2.3.3 Formas de Mejorar las Relaciones Interpersonales	¡Error!
Marcador no definido.	
2.3.4 Importancia de las Relaciones Interpersonales.....	58

2.3.5 Rol del docente en las Relaciones Interpersonales	58
2.3.6 Dimensiones de las Relaciones Interpersonales.....	58
2.3.7 Procesos de Socialización de las Relaciones Interpersonales.	

63

2.4 Habilidades Comunicativas Asertivas	¡Error!
-----------------------------------------------	---------

Marcador no definido.

2.4.1 La Comunicación.....	¡Error!
----------------------------	---------

Marcador no definido.

2.4.2 Concepto de Comunicación Asertiva	¡Error!
-----------------------------------------------	---------

Marcador no definido.

2.4.3 Aspectos de la Comunicación Asertiva.....	¡Error!
-------------------------------------------------	---------

Marcador no definido.

2.4.4 Tipos de Comunicación Asertiva	¡Error!
--------------------------------------------	---------

Marcador no definido.

CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	¡ERROR!
---------------------------------------------------	---------

MARCADOR NO DEFINIDO.

3.1. Análisis e interpretación de los datos.....	
--------------------------------------------------	--

3.2 Propuesta teórica.....	
----------------------------	--

CONCLUSIONES.....	¡ERROR!
-------------------	---------

MARCADOR NO DEFINIDO.

RECOMENDACIONES	¡ERROR!
-----------------------	---------

MARCADOR NO DEFINIDO.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es aplicar un Programa de Habilidades comunicativas asertivas para mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes del VII ciclo de la especialidad de educación primaria- FACHSE- UNPRG -Lambayeque- Ciclo 2015-I, el problema investigado se puso de manifiesto al observar relaciones interpersonales deficientes entre los estudiantes del VII ciclo de la especialidad de educación primaria, para lo cual se aplicó un pre test; por consiguiente la hipótesis quedó planteada de la siguiente manera: “Si se aplica un Programa de Habilidades comunicativas asertivas basado en la teoría humanista de Carl Rogers y la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura a los estudiantes del VII ciclo de la especialidad de educación primaria- FACHSE- UNPRG -Lambayeque- Ciclo 2015-I; entonces, mejorarán las relaciones interpersonales”. El campo de acción quedó delimitado por el Programa de Habilidades comunicativas asertivas. El tipo de investigación fue aplicada y se trabajó con una totalidad de 33 estudiantes.

Al término de la ejecución del programa, con la aplicación del post test, se logró revertir significativamente el problema inicial, viéndose reflejado en la mejora de las relaciones interpersonales entre los estudiantes, al expresar lo que piensan sin miedo a equivocarse, a trabajar en equipo; respetando las opiniones de los demás,

demostrando liderazgo en diversas situaciones y al resolver conflictos teniendo como base el diálogo.

PALABRAS CLAVE: HABILIDADES COMUNICATIVAS, RELACIONES INTERPERSONALES, COMUNICACIÓN, TRABAJO EN EQUIPO, LIDERAZGO.

ABSTRACT

vi

The objective of this research is to apply a Program of assertive communicative skills to improve interpersonal relationships among students of the seventh cycle of the specialty of primary education-FACHSE-UNPRG -Lambayeque- Cycle 2015-I, the problem investigated was revealed by observing deficient interpersonal relationships among the students of the seventh cycle of the specialty of primary education, for which a pre-test was applied; therefore the hypothesis was stated as follows: "If a program of assertive communicative skills is applied based on the humanistic theory of Carl Rogers and the theory of social learning of Albert Bandura to students of the seventh cycle of the specialty of primary education - FACHSE- UNPRG - Lambayeque- Cycle 2015-I; then, interpersonal relationships will improve. " The field of action was delimited by the Assertive Communication Skills Program. The type of research was applied and worked with a total of 33 students.

At the end of the execution of the program; with the application of the post test, it was possible to significantly revert the initial problem, seeing itself reflected in the improvement of the interpersonal relationships among the students, by expressing what they think without fear of being wrong, to work in a team; respecting the

opinions of others, demonstrating leadership in diverse situations and resolving conflicts based on dialogue.

KEYWORDS: COMMUNICATIVE SKILLS, INTERPERSONAL RELATIONS, COMMUNICATION, TEAMWORK, LEADERSHIP

INTRODUCCIÓN

vii

En la actualidad se viven procesos amplios de transformación a nivel de la sociedad que exhortan a la reflexión, organización de ideas y a la acción, no para adaptar el hombre al medio sino para transformar éste, requiriéndose formar un individuo proactivo, con competencias comunicativas y aptitudes para trabajar en equipo; dado que es a través de la comunicación donde se hace latente la capacidad de comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia, el respeto por los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz. (Gómez, 2009)

La comunicación interpersonal constituye uno de los pilares fundamentales de la existencia humana; es una dimensión a través de la cual se reafirma la condición de seres humanos. La persona capaz de mantener una comunicación interpersonal asertiva, contribuye al bienestar y calidad de vida de sí misma y de los demás. La condición del ser social, hace a los sujetos partícipes de las relaciones interpersonales y de la comunicación, desde el momento mismo de su nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas.

Según Zaldívar (2010), una persona competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquel que cuenta con recursos que le permiten manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve.

Gran parte del tiempo de las personas está comprometido en las comunicaciones interpersonales, la mayoría de sus necesidades se satisfacen a través de las relaciones con otras personas; estas interacciones, su calidad y el grado en que permitan dicha satisfacción, dependerán mayormente de la capacidad y habilidad para comunicarse de manera efectiva.

En toda comunicación está presente una serie de elementos sin los cuales no se llevaría a cabo este proceso tan complejo. No basta sólo con hablar; es necesario ir más allá, romper la barrera de lo superficial. No se trata solamente de transmitir información, sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor). Para que se logre la comunicación entre dos personas, se tiene que dar un intercambio mutuo.

viii

Es importante tomar en cuenta que en el proceso de la comunicación la escucha activa ocupa un lugar primordial; para poder dar una respuesta asertiva es indispensable escuchar al interlocutor.

En ese sentido, en el presente trabajo las habilidades comunicativas asertivas se ven reflejadas al respetar el punto de vista ajeno; manifestar opiniones sin temor a la diferencia de criterios; responder con serenidad y sencillez ante las diferentes situaciones que se presenten. Su esencia radica en la habilidad para intercambiar mensajes, haciéndolo de forma honesta, respetuosa, directa y oportuna.

Tomando en consideración estas afirmaciones, en el ámbito universitario se hace necesario el empleo de esta comunicación para lograr con éxito establecer buenas relaciones entre docentes y alumnos.

El problema de investigación, se identificó al observar un bajo nivel en las relaciones interpersonales de 33 estudiantes del VII ciclo de la especialidad de

educación primaria- FACHSE de la “Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo” Lambayeque – ciclo 2015 – I.

El objeto de estudio lo constituye el proceso formativo de los estudiantes del VII ciclo de la especialidad de educación primaria- FACHSE; en ese sentido, los objetivos quedan definidos de la siguiente forma:

Objetivo general: Aplicar un Programa de habilidades comunicativas asertivas basado en la teoría humanista de Carl Rogers y la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura a fin de mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes del VII ciclo de la especialidad de educación primaria- FACHSE de la “Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo” Lambayeque.

Objetivos específicos son:

- Diagnosticar los niveles en las relaciones interpersonales entre los estudiantes del VII ciclo de la especialidad de educación primaria- FACHSE de la “Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo” Lambayeque- 2015- I
- Diseñar el programa de habilidades comunicativas asertivas.
- Evaluar el efecto de la aplicación del Programa de habilidades comunicativas asertivas aplicadas a los estudiantes del VII ciclo de la especialidad de educación primaria de la FACHSE – Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo” Lambayeque -2015 -I mediante un post test.
- Comparar los resultados obtenidos en el pre y pos-test en los estudiantes del grupo de estudio luego de aplicado el estímulo.

El campo de acción corresponde al Programa de habilidades comunicativas asertivas; y, en consecuencia, la hipótesis de trabajo quedó delimitada de la siguiente manera:

Si se aplica un Programa de habilidades comunicativas asertivas basado en la teoría humanista de Carl Rogers y la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura;

entonces, mejorarán las relaciones interpersonales en los estudiantes del VII ciclo de la especialidad de educación primaria- FACHSE de la “Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo” Lambayeque – ciclo 2015 – I.

El tipo de investigación es aplicativa, porque después de conocerse los resultados del pre test, se aplicó el programa de habilidades comunicativas y se midieron los avances mediante un post test.

Para determinar la metodología utilizada en la presente investigación, se tomó como base las teorías científicas de Carl Rogers y la de Albert Bandura. Al respecto, se pudo concluir que el método más adecuado a seguir es el analítico, que consiste en la extracción de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos a fin de observar las causas, la naturaleza y sus efectos, así como la observación de un hecho en particular.

Por ello se seleccionaron las siguientes categorías: empatía, comunicación, trabajo en equipo, liderazgo personal, asertividad y solución de conflictos; las mismas que fueron trabajadas con los 33 estudiantes del VII ciclo de la especialidad de Educación Primaria de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo- Lambayeque- 2015 - I; con la finalidad de comprender las relaciones interpersonales de los mismos y a partir de ello, diseñar un programa de habilidades comunicativas asertivas.

La presente investigación está conformada en tres capítulos que apoyan la consecución de las diferentes fases del proceso:

El capítulo I describe aspectos relacionados con la ubicación contextual institucional (incluye descripción del espacio geográfico y las características de la entidad), asimismo, en este capítulo se lleva a cabo la contextualización del problema estableciendo los parámetros generales del planteamiento del problema (se hace una descripción del fenómeno a estudiar, se define los ámbitos espaciales y temporales, etc.) finalmente se elaboró una descripción argumentada de la metodología a emplear.

El capítulo II, **se abordó** aspectos teóricos relacionados a la discusión, además de presentar los antecedentes del problema, de manera que se pueda utilizar las bases teóricas estrechamente relacionadas con la problemática. Finalmente, **se llevó** a cabo un análisis teórico de los términos que pueden ser desarrollados a lo largo del presente estudio de investigación.

El capítulo III muestra los Resultados y Discusión de los mismos, en el cual se aprecian las tablas y gráficos estadísticos dando como resultado el 60,6% en la categoría de muy bueno para empatía, el 57,6% en la categoría de muy bueno en la dimensión comunicación. El 60,6% también se ubicaron en la categoría de muy bueno para trabajo en equipo. De igual modo para la dimensión de liderazgo personal; el 45.5% de muy bueno, el 60,6 % de muy bueno en asertividad y el 57,6% mejoraron significativamente la solución de conflictos. Estos resultados obtenidos reflejan el éxito de la investigación y por ende la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula.

Finalmente nuestra investigación demostró que las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos, sino como un fin en sí mismo. Por tanto, es imprescindible ejecutar programas donde se refuercen las relaciones interpersonales entre los estudiantes de las distintas facultades de esta casa de estudios.

Las autoras.

CAPÍTULO I: ANALISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO



Este capítulo comprende la descripción contextual donde se ubica la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, la Escuela profesional de Educación; la evolución histórica del objeto de estudio, el cual se vio evidenciado al presentar un nivel bajo en las relaciones interpersonales entre los estudiantes del VII ciclo de la especialidad de educación primaria así como también la metodología utilizada.

1.1. Ubicación

La investigación se llevó a cabo en la Escuela profesional de Educación, en la especialidad de Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de la ciudad universitaria en el distrito de Lambayeque.

1.1.1. Lambayeque

La provincia de Lambayeque se encuentra ubicada en el norte de la costa peruana aproximadamente entre las coordenadas geográficas 52° 36' y 79° 41' 30". Latitud Sur: 79° 41' 30" y 80° 37' 23". Extensión territorial: 14, 231.30 Km y 18 Km de islas.

Longitud oeste: Meridiano de Greenwich, específicamente, en el noroeste y este de la región

Lambayeque: al lado izquierdo del río Lambayeque a una altura: 18 grados.

Límites: Por el Noroeste con Piura y Morropón, por el norte con Huancabamba Piura, por el sur con Chiclayo.

Población: 1 142 757 habitantes según el último censo Capital: Chiclayo (29 msnm).

Estación muy marcada, el verano con poca presencia de lluvias, donde la temperatura se eleva hasta alcanzar los 34° C. el resto el año presenta un clima otoñal, con permanente viento y temperaturas que oscilan entre los 17° y 25° C. En general el Departamento presenta un clima benigno, con bajo porcentaje de humedad y con una media anual de 23° C.

Su extensión es de 11,217.36 km² es la más extensa del departamento, posee el 67.63% de la superficie departamental, por decreto del Gobierno Militar, se le recortó 2849 km², si se atiende a esa resolución su extensión sería de 8,368.36 km².

Su suelo tiene extensas planicies, de mayor dimensión que de las provincias de Chiclayo y Ferreñafe, la fertilidad de sus tierras es extraordinaria, sobre todo en Olmos, Morrope, pero de escasos recursos hídricos superficiales. Las planicies se ven interrumpidas por cerros rocosos no muy elevados. En Morrope, se presenta una extensa depresión, que se aprecia en épocas de intensas lluvias como las de 1983 y 1984, por la formación de grandes lagunas de agua dulce. Sus valles principales con La Leche y Motupe, el de Olmos y Cascajal son pequeños.

Se extendió en toda el área comprendida desde Sullana al norte, (departamento de Piura), en el Perú, hasta cerca de Trujillo al sur (Departamento de La Libertad), teniendo su centro cultural en el departamento de Lambayeque. No se encuentran evidencias arqueológicas en las serranías; por ello es reconocida como una cultura costeña. Los Lambayecanos heredaron parte de los sistemas de irrigación contruidos por los mochicas; pero sus obras fueron más colosales porque los espacios que lograron irrigar fueron mucho mayores. Tienen la autoría de casi toda la red de canales, bocatomas y reservorios, que articuló los valles de Reque, Lambayeque, Leche y Zaña. El resultado fue una agricultura próspera, con cultivos principales de maíz y algodón.

1.1.2. La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

En el ámbito educativo la ciudad de Lambayeque es sede de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, institución de formación profesional del más alto nivel académico en el Departamento, y que por sus fines fundamentales, metas y objetivos, se ha ganado un posicionamiento que es importante mantener y desarrollar.

Esa significación histórica es el resultado de la labor académica realizada por sus autoridades de las 14 facultades con sus 26 escuelas profesionales y su escuela de Postgrado, pero al mismo tiempo es producto de la presencia de sus egresados, cuya profesionalización es reconocida dentro y fuera del país.

Este posicionamiento académico ganado a través de la formación de profesionales multidisciplinarios, le permiten dotar a la sociedad de recursos humanos profesionales altamente calificados, para atender las necesidades de desarrollo de su ámbito de influencia y del país. La fructífera vida de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, ya es parte de la historia del departamento de Lambayeque y por ende del país, caracterizándose por ser la líder del norte en la formación profesional,

cuyos egresados han logrado ocupar puestos de trascendencia nacional y mundial. Hablar de la trayectoria de nuestra Primera Casa Superior de Estudios, es remontarnos al 17 de Marzo de 1970, fecha hasta que coexistieron en este departamento, la UNIVERSIDAD AGRARIA DEL NORTE con sede en Lambayeque, y la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LAMBAYEQUE, con sede en Chiclayo.

Mediante el Decreto Ley No. 18179, se fusionaron ambas universidades para dar origen a una nueva, a la que se tuvo el acierto de darle el nombre de uno de los más ilustres lambayecanos: el genial inventor, precursor de la aviación mundial y héroe nacional, Teniente Coronel PEDRO RUIZ GALLO.

Hoy la Universidad cuenta con catorce Facultades y veintiséis Escuelas Profesionales; Escuela de Post-Grado, Centro Pre Universitario, Centro de Aplicación para Educación Primaria y Secundaria; y ahora un Centro Educativo Regional, que en convenio con el Gobierno regional se ha puesto en marcha al servicio de Lambayeque; modernos laboratorios y bibliotecas especializadas en permanente actualización.

Una de las facultades más importantes de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo es la FACHSE (Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación), la cual busca integrar a sus alumnos y futuros profesionales para que saquen provecho del uso de los recursos de las tecnologías de la información y les sea de utilidad, teniendo en cuenta la vertiginosa velocidad de cambios que se dan en este mundo. En este sentido al realizar la observación en la facultad de **Ciencias Históricas y Educación** detectamos las siguientes características en los estudiantes del VII ciclo:

- Escasa comunicación entre los estudiantes.
- Dificultad para llegar a acuerdos en común y solucionar conflictos
- Les costaba expresar sus opiniones frente a los demás.
- No tenían iniciativa para liderar equipos de trabajo.
- No controlaban sus emociones.

Debido a las características antes mencionadas se creyó conveniente elaborar un programa de Habilidades comunicativas asertivas.

-

1.2. EVOLUCION HISTORICA TENDENCIAL DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

1.2.1. A NIVEL MUNDIAL:

Uno de los grandes problemas que se presentan a nivel mundial, son las dificultades de relaciones interpersonales y de habilidades sociales, que impiden la convivencia armónica, una adecuada autoestima, la autorregulación del comportamiento, la empatía, una comunicación eficaz, la resolución de conflictos, la asertividad. Por ello es necesario fomentar la empatía, la escucha, la correcta expresión de las emociones y la negociación. Estas prácticas, de ser implementadas, pueden cambiar la forma de vivir dentro de las instituciones universitarias. Se asume desde un principio una perspectiva interaccionista, que explica la conducta social inadecuada, como el resultado de un ambiente incapaz de manejar, estimular o promover la adquisición de competencias mínimas para la convivencia

Las habilidades sociales o de relación interpersonal están presentes en todos los ámbitos de nuestra vida. Son conductas concretas, de complejidad variable, que nos permiten sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios así como obtener una gratificación social. Hacer nuevos amigos y mantener nuestras amistades a largo plazo, expresar a otros nuestras necesidades, compartir nuestras experiencias y empatizar con las vivencias de los demás, defender nuestros intereses, etc. son sólo ejemplos de la importancia de estas habilidades. Por el contrario, sentirse incompetente socialmente nos puede conducir a una situación de aislamiento social y sufrimiento psicológico difícil de manejar.

Todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.). Baste recordar

los esfuerzos que, tanto desde el ámbito universitario como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional.

Hablar de relaciones interpersonales es hacer referencia a la esencia misma del ser humano, ya que el hombre necesita de otros hombres para sobrevivir y poder realizar su propia humanidad. En todo espacio sociocultural, un individuo convive con otros individuos, esto le permite conocer a los demás y conocerse a sí mismo. Por tanto, las relaciones interpersonales, aquellas que se establecen entre al menos dos personas, son parte esencial de la vida en sociedad, característica del ser humano.

Una de las finalidades de las relaciones interpersonales es propiciar la convivencia humana en forma armónica, pero: ¿cómo alcanzar este propósito dentro de un mundo complejo, donde predomina la despersonalización de las relaciones humanas?, ¿cómo lograr el buen entendimiento entre las personas? Una posibilidad es partir de una serie de principios éticos que guíen la actuación del hombre e intentar establecer una adecuada comunicación con nuestros semejantes, en la que prevalezca el diálogo, el intercambio y la vinculación recíproca.

Esto es aplicable a todos los espacios socioculturales en que se desenvuelve el ser humano, ya sea la familia, los diversos grupos de convivencia o los laborales, donde sabemos que aun cuando la persona desarrolla actividades propias, también está en situación de dependencia de las acciones de otros para dar solución a sus demandas y satisfacer sus necesidades. En este sentido, las relaciones interpersonales son la base para el buen funcionamiento de la sociedad, a partir de la convivencia armónica entre las personas y el fortalecimiento de la concordia social.

Las personas se comunican porque esa comunicación es totalmente necesaria para su bienestar psicológico.

La comunicación no es sólo una necesidad humana sino el medio de satisfacer otras muchas.

Por tanto, la primera conclusión a la que podemos llegar es que la promoción de las relaciones interpersonales no es una tarea optativa o que pueda dejarse al azar.

Desde el campo psicoeducativo estamos viviendo un interés creciente por la llamada educación emocional. Autores como Gardner (1987) a través de las Inteligencias Múltiples y, más recientemente, Goleman (1998) con su concepto de Inteligencia Emocional, han inclinado sensiblemente la balanza ante los aspectos emocionales del individuo. Si esto es así, y parece serlo a la luz de los datos tanto empíricos como fenomenológicos, la consecuencia es clara: hemos de educar a las futuras generaciones en habilidades como la empatía, la resolución de conflictos interpersonales, el manejo de sus sentimientos y emociones, el control de la ansiedad, la toma de perspectiva y estrategias comunicativas, ya que les estaremos preparando para el éxito, entendido éste como un elemento que contribuye a una mayor calidad de vida.

1.2.2. A NIVEL LATINOAMERICANO:

En la historia de los últimos veinte años de la educación venimos asistiendo a la emergencia de un término cuyo crecimiento es indudable en los países de América Latina “Relaciones interpersonales”.

Un primer punto sustancial para replantearnos las relaciones interpersonales a la luz del paradigma de la convivencia radica en comprender que estas relaciones siempre se construyen entre seres semejantes y diferentes. Una de las riquezas, tensiones y misterios más sustanciales de los seres humanos es nuestra experiencia de ser seres semejantes y a la vez diferentes: ¿por qué siendo semejantes somos tan diferentes?, ¿por qué siendo diferentes somos tan semejantes? Nuestro drama puede ser el sacrificar uno u otro lado de nuestra naturaleza: ni tan diferentes que olvidemos nuestras semejanzas, ni tan semejantes que anulemos el desarrollo de las diferencias.

Maturana (2006) expresan que la educación es fundamental "pero no en términos de aprendizaje de materias, sino en términos de convivencia". Las interacciones sociales son de suma importancia para el desarrollo social de las personas.

Debates de este tipo lo hemos experimentando con docentes de diferentes países de América Latina. Asimismo, las noticias de hechos de violencia graves en países altamente desarrollados despiertan señales de alarma en los educadores de distintas latitudes.

Profundizar acerca de los conflictos inherentes a las relaciones interpersonales y los modos de enfrentarlos nos prepara mejor para interpretar las señales de alarma que se manifiestan en las aulas y en las instituciones universitarias en general (Ibarra Mustelier, L. Facultad de Psicología - Universidad de la Habana).

1.2.3. A NIVEL NACIONAL:

La gestión educativa a finales del siglo XX y principios del XXI, se ha visto afectada por un conjunto de variables internas y externas que exigen cambios significativos llevando a las organizaciones educativas a realizar grandes esfuerzos de mejoramiento hacia el logro de la calidad total: dando nuevos conceptos y esquemas teóricos válidos, orientados hacia la reestructuración funcional formal y la implementación de estrategias en el manejo de los recursos materiales muy especialmente de los humanos. Lo que se ha convertido en un verdadero reto de la nueva dirección, asumir un nuevo estilo de liderazgo capaz de manejar adecuadamente las relaciones interpersonales tomando en cuenta como intermediar para solucionar un problema. Que pueda unir a la gente en la persecución de un propósito significativo, a pesar de las fuerzas que lo separan, y en definitiva que pueda mantener las organizaciones educativas libres de la

mediocridad caracterizada por conflictos burocráticos, y luchas de poder, creando un clima organizacional adecuado.

Además las influencias de la sociedad sobre el Clima Organizacional se modifican a través del tiempo como resultado de la mayor cantidad de conocimientos, la diversidad de la fuerza de trabajo, los adelantos tecnológicos, la legislación laboral, las normas gubernamentales y el crecimiento de las organizaciones, y es que el Clima Organizacional enfoca la base de la organización, las personas que la integran y cómo perciben la organización (Robbins, 1991). Por ejemplo un liderazgo motivador favorece las relaciones interpersonales disminuyendo conflictos y facilitando un trabajo de grupo. De igual manera la colaboración con el líder se ve favorecida con un adecuado clima organizacional. La investigación permitirá a la Institución universitaria auto diagnosticarse, observando en la práctica el desarrollo de dicho proceso y ver cómo los actores pueden ser los propios responsables en mejorar y asumir el compromiso del cambio teniendo por supuesto el conocimiento explícito de su realidad; de sistematizar y transferir la información generada por los actores de la Institución universitaria. Con esto se busca que sean los propios actores quienes puedan elaborar sus planes de mejora, si así lo estimasen; y a partir de esta experiencia elaborar propuestas de política en educación a nivel comunal.

1.2.4. A NIVEL LOCAL:

El hombre es un ser social, pues para satisfacer sus necesidades se relaciona con otros seres humanos, teniendo la oportunidad a la vez de satisfacer las necesidades de ellos. Las capacidades que poseemos de desenvolvemos y darnos a conocer con otros individuos dentro de una sociedad se llaman Relaciones Interpersonales, y deben ser desarrolladas de manera que faciliten nuestra convivencia con las personas que forman nuestro entorno

familiar y laboral en nuestra región, es necesario que las organizaciones diseñen estructuras más flexibles al cambio y que este cambio se produzca como consecuencia del aprendizaje de sus miembros. Esto implica generar condiciones para promover equipos de alto desempeño,

entendiendo que el aprendizaje en equipo implica generar valor al trabajo y más adaptabilidad al cambio con una amplia visión hacia la innovación. En las estudiantes del VII ciclo de la especialidad de educación primaria de la Facultad de Ciencias Históricas Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se observa un deterioro en las relaciones humanas, demostrando una comunicación deficiente, y un clima inarmónico, trayendo como consecuencias, problemas de comunicación y desintegración de los estudiantes, que afectan el desarrollo institucional.

1.3. SITUACION HISTORICA CONTEXTUAL DEL OBJETO DE ESTUDIO. RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL VII CICLO EDUCACION PRIMARIA.

Las buenas relaciones interpersonales son de vital importancia en la formación profesional de la persona; no se trata solo de formarlos académicamente sino de proporcionarles herramientas y estrategias a fin de que ellos logren desarrollar su capacidad de comunicarse asertivamente con sus compañeros y demás personas con las que se relacionan diariamente.

Cabe resaltar que los estudiantes que mantienen buenas relaciones interpersonales aumentan su eficiencia, logran alcanzar sus metas, además de facilitar su adaptación a los cambios existentes en este mundo competitivo.

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su

adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

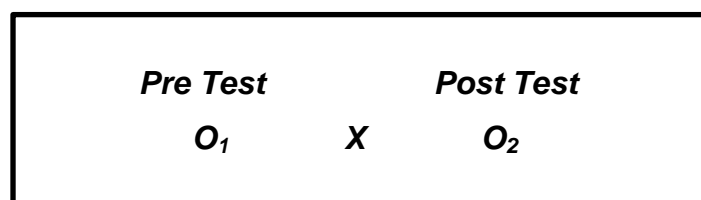
Sin embargo la realidad que se vive en la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo es otra pues al realizar la observación directa a los estudiantes y mediante la aplicación de un pre test se evidenció que existen grandes dificultades en las relaciones interpersonales, ya que constituyen un papel clave en el desarrollo y desenvolvimiento de la persona dentro de la sociedad obteniendo importantes refuerzos sociales que favorecen en su adaptación al mismo; lo cual impide una convivencia armónica, la práctica de la empatía, debido a que un gran porcentaje de ellos no se ponen en el lugar de la otra persona para comprender sus emociones, existe una deficiente comunicación asertiva al no utilizar palabras apropiadas y oportunas para comunicarse con sus compañeros, la falta de iniciativa para liderar equipos de trabajo y resolver situaciones conflictivas en el salón de clase, etc. Por ello es necesario fomentar la correcta expresión de sus emociones, opiniones y la negociación. Estas prácticas, de ser implementadas, pueden cambiar la forma de vivir dentro de la universidad.

De lo señalado con anterioridad se puede establecer como problema del presente estudio: “¿Cómo influye la aplicación del programa de habilidades comunicativas asertivas basado en la teoría humanista de Carl Rogers y la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes del VII ciclo de la especialidad de educación primaria- FACHSE de la “Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo” Lambayeque – ciclo 2015 – I?”

1.4. METODOLOGÍA UTILIZADA.

a. Tipo y nivel de investigación: Aplicada

b. Diseño de Investigación: El diseño utilizado fue el pre experimental, con un solo grupo y dos pruebas: Pre y Pos Test.



Dónde:

O₁ : Es la observación realizada mediante el Pre Test.

O₂ : Responde a la observación en el Post Test

X : Programa de Habilidades Comunicativas Asertivas

1.4.1 Población y muestra

La población, para realizar el diagnóstico estuvo determinada por todos los estudiantes del séptimo ciclo de la especialidad de Educación Primaria de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo departamento de Lambayeque. La cual está conformada por un total de 33 estudiantes.

1.4.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para la recolección de información en los diversos momentos se utilizaron los siguientes instrumentos:

a. Pre – Test: instrumento que permitió diagnosticar el nivel en las relaciones interpersonales entre los estudiantes del Séptimo ciclo de la especialidad de Educación Primaria en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque- 2015- I antes de la experimentación.

b. Post- Test: es la prueba que se aplicó a los estudiantes luego de haber recibido el estímulo (programa de habilidades comunicativas asertivas). Este instrumento tiene la finalidad de comprobar la influencia de la aplicación del programa de habilidades comunicativas asertivas para mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes del Séptimo ciclo de la especialidad de Educación Primaria en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque- 2015- I

Diseño descriptivo:

Para llevar a cabo la presente investigación de tendencia positivista primero se procedió a realizar un estudio diagnóstico de la problemática detectada facto perceptiblemente, para ello se realizó una exploración preliminar,

referido a los antecedentes del problema, luego se aplicó un test a los 33 estudiantes del Séptimo ciclo de la especialidad de Educación Primaria en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque- 2015- I para evidenciar el problema existente. Posteriormente para continuar con el estudio se utilizaron metodologías de investigación como la bibliográfica que permitió definir el problema científico, la metodología analítica para realizar las comparaciones e interpretaciones de la información recogida, la metodología histórico crítico para analizar el proceso histórico del objeto de estudio, así mismo se utilizó la metodología estadística para recoger, analizar, organizar y presentar la información.

Esta metodología utilizada permitió plantear y formular el problema, diseñar los objetivos de Investigación, plantear la Hipótesis, determinar el diseño de investigación, establecer las técnicas e Instrumentos de recojo de Información y por último indicar las técnicas estadísticas de procesamiento de la información que a continuación detallamos:

- ❖ **Documental:** se ha revisado material bibliográfico relacionado con nuestro tema de estudio.

Los resultados de nuestra observación documental lo hemos sintetizado a través de los siguientes instrumentos.

- ❖ **Fichas bibliográficas:** nos ayudó a ordenar la bibliografía consultada de los diferentes autores.
 - ❖ **Fichas de comentario:** nos permitió resaltar las observaciones en el transcurso de nuestro trabajo de investigación.
 - ❖ **Fichas de resumen:** nos permitió sintetizar la información que posteriormente utilizamos en nuestro trabajo de investigación.

CAPÍTULO II:

MARCO TEORICO

Para tratar aspectos relacionados con las habilidades comunicativas asertivas y las relaciones interpersonales, hemos analizado la teoría humanista de Carl Rogers y la teoría del aprendizaje social de Albert Bandura.

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Beiza A. (2012) En su tesis: LAS RELACIONES INTERPERSONALES COMO HERRAMIENTA ESENCIAL PARA OPTIMIZAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ESCUELA BÁSICA NACIONAL "CREACIÓN CHAGUARAMOS II", concluye:

En primer lugar, que los aspectos o factores que intervienen en las relaciones humanas e interpersonales de los docentes de las Escuela Básica Nacional "Creación Chaguaramos II" son las actitudes, empatía, emociones y otros, estos aspectos intervienen pero, de manera negativa y dificultan las relaciones laborales, esto se pudo evidenciar con los resultados obtenidos donde más de la mayoría de los docentes reconocieron y manifestaron, trabajar mejor de forma individual más no en colectivo, ya que, hay muy poca disposición al trabajo cooperativo y por ende no hay un ambiente de trabajo idóneo para tal fin, destacando los aspectos negativos que intervienen en las relaciones interpersonales de los docentes en el ejercicio de sus funciones dentro del plantel.

Por otra parte, se tiene que, los aspectos actitudinales tales como el entusiasmo, la empatía, el esfuerzo y la comunicación por mantener las buenas relaciones son escasos y manifiestan las características de las relaciones interpersonales que manejan los docentes de la Escuela Básica Nacional "Creación Chaguaramos II",. Cabe destacar que la comunicación que manipulan los docentes de esta institución es la comunicación informal, sin tomar en consideraciones los niveles jerárquicos ni los canales regulares, esta situación va a incidir en el rendimiento y en el clima organizacional de la institución, la identificación de las características de las relaciones interpersonales se pudo reflejar en los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de la investigación en curso.

Con respecto al ambiente laboral, un alto porcentaje de los docentes encuestados, manifestó que éste está mediatizado por las relaciones interpersonales que se establecen entre el personal, lo cual pudiera incidir de forma positiva o negativa en el clima organizacional que se genera en la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II”.

Del análisis de los resultados se puede concluir que tanto la motivación que exista en el personal, como la toma de decisiones y el liderazgo van a influir de forma determinante en el clima organizacional de la institución. En el caso de estudio, el director del plantel debe ser líder, escogido dentro del seno de la organización, con cualificación personal académica y profesional, que enrumbe, de manera definitiva, a la organización hacia el éxito educativo que tanto se espera, dentro de un clima de eficiencia, eficacia y afabilidad.

ARCE G. y MALVAS Y. (2014) En su tesis: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA I.E. MANUEL GONZÁLEZ PRADA DE HUARI; concluyen:

Se pudo determinar que existe una correlación significativa alta entre las variables clima organizacional y relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari. Tanto la variable clima organizacional como la variable relaciones interpersonales están entre los niveles bueno, regular y bajo.

Entre las variables clima organizacional y la dimensión habilidades comunicativas de la variable relaciones interpersonales existe una correlación significativa y muy alta. Este nivel de correlación se debe a que tanto la variable clima organizacional como las relaciones interpersonales están entre los niveles bueno, regular y bajo; es decir, existe una correspondencia entre estas. Es probable que los resultados para el compromiso organizacional obedezcan al hecho de que los docentes encuestados respondieron favoreciéndose a sí mismos; pero los investigadores pudieron comprobar una realidad distinta.

Finalmente se logró determinar que existe una correlación moderada, pero significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión estilos de

liderazgo de la variable relaciones interpersonales. Mientras la variable clima organizacional está entre los niveles bueno, regular y bajo; pero los estilos de liderazgo están entre los niveles regular, bueno y bajo. En el clima organizacional destaca el nivel bueno, mientras que estilos de liderazgo destaca el nivel regular; la correlación es moderada debido a esta diferencia.

Del análisis de los resultados se puede concluir que si se logra generar un buen clima organizacional en las instituciones educativas se fortalecerán las relaciones interpersonales entre los miembros de la misma; así como es fundamental que se fomente la comunicación interna, ya que una adecuada gestión de comunicación es condición imprescindible para el logro de la integración y el mejor desempeño de los miembros de una institución educativa.

ESPINOZA P. (2015) En su tesis: ANÁLISIS DEL GRADO DE RELACIÓN ENTRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL PERCIBIDO POR LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ACADÉMICA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA OMAIRA SÁNCHEZ GARZÓN; concluye:

Se ha diagnosticado la problemática en la institución educativa a través de la aplicación, estudio e interpretación de la encuesta encontrándose que el 61% tiene serias deficiencias en relación al manejo de la comunicación interna, la misma que acrecienta el deterioro de las relaciones humanas. Se demuestra que quienes dirigen la institución, no motivan al personal y así lo demuestra el 61% encuestados, al señalar que la motivación es a veces lo que repercute en su en su autoestima, percibiendo carencia de lineamientos motivacionales en la institución.

Aún no se revaloran los equipos de trabajo dentro de la institución educativa, donde se prefiere el individualismo laboral, en lugar de centrarse en los procesos para alcanzar logros y metas; no se ha desarrollado la integración del personal que labora en la institución educativa.

Las herramientas, los equipos y el material de trabajo tienen un uso y acceso limitado debido a deficiencias de comunicación y coordinación que no permite utilizarlos de manera más frecuente y a ello se suma la incomodidad de algunos

ambientes de trabajo, lo que interfiere considerablemente en el desempeño laboral.

Los resultados descritos sobre dirección y liderazgo, señalan que en la institución, carece de líderes eficientes, entre el personal directivo. En relación al reconocimiento, se aprecia según los resultados porcentuales, que en pocas oportunidades se resalta y reconoce un desempeño sobresaliente del personal. Se otorga premios y reconocimientos, favoreciendo a quienes pertenecen al entorno más cercano a la dirección. La evaluación del trabajo es esporádica.

La comunicación es el pilar fundamental para la mejora de las relaciones interpersonales. Se necesita fomentar en los miembros de las instituciones educativas vocación de liderazgo proactivo e integrador.

Asimismo se debe fortalecer el trabajo en equipo valorando la función que realiza cada uno de sus integrantes. Todo esto propiciado en un ambiente de armonía, democracia y respeto.

2.2. Habilidades Comunicativas Asertivas

2.2.1. La Comunicación

Al hacer referencia a la comunicación O'Connor y Seymour (2002), plantean que la misma se “inicia con el acto de pensar, en saber reunir los hechos para definir una situación, unido al acto de observar actitudes de los seres humanos para comprender una situación planteada” (p. 80). También indican, que cada postura de los interlocutores, bien sea la persona que emite o recibe el mensaje, depende de la percepción y los sentimientos que posea la misma.

Homs (2000), enuncia la definición de comunicación, considerando una perspectiva administrativa de las organizaciones. Asimismo, asevera que ésta comprende un conjunto de intercambios realizados por las personas dentro de un contexto laboral específico, lo cual incluye un emisor del mensaje, quien formula la información, un transmisor o fuente codificante del mensaje, un canal o medio de conducción del mensaje desde puntos distantes.

Igualmente, existe un receptor a quien se destina el mensaje y el cual puede retroalimentarlo.

Las reseñas anteriores, evidencian claramente que las personas comparten significados por medio de la transmisión de mensajes y las formas como se relacionan unas con otras. Para lograr este proceso comunicacional de manera eficiente las personas tendrán que dominar las definiciones de los términos empleados y las gestualizaciones que faciliten las condiciones de comprensión del mensaje.

De acuerdo con Robbins (2002), ningún grupo puede existir sin la comunicación ni la transferencia de significados entre sus miembros, ya que mediante la transmisión simbólica de gestos, sonidos, letras, números y palabras, incluyendo el entendimiento de éstas, es como se logra el cohesionamiento de las mismas. Por tanto, sin la comunicación no se constituye el eje central de la experiencia humana y la organización social.

Al respecto, Chiavenato (2004), plantea que el proceso comunicacional dentro de una institución cumple con dos propósitos esenciales: suministrar la información necesaria en forma explicativa para que las personas puedan desempeñar las labores y proporcionar las actitudes adecuadas que promuevan la motivación, cooperación y satisfacción de las personas involucradas. Es decir, estos dos propósitos, en conjunto, promoverán un ambiente conducente a crear el sentido de equipo y el logro de una mejor ejecución de tareas.

Para lograr la efectividad de la comunicación, se necesitan de algunas estrategias grupales asertivas para evitar que se produzcan perturbaciones o barreras comunicacionales, así como de relaciones interpersonales que permitan la participación de “igual a igual” de los integrantes para que aumente su deseo de intimar en las vivencias compartidas. De hecho, la comunicación asertiva facilita el contacto personal y el intercambio verbal entre los directivos y docentes, lo que ayuda a incrementar sus aspiraciones de pertenecer al grupo.

Por otro lado Goleman (1998), habla de las inferencias psicológicas, menciona a “las emociones como características del ser humano que lo diferencian de los demás seres vivos” (p. 34). Por ello, se hace necesario tener conocimiento de la inteligencia emocional de los mismos para obtener una mejor interrelación en el proceso comunicacional. Según éste, la manera como se siente el receptor al recibir el mensaje, influye en la forma como lo interpreta, dependiendo de su estado de ánimo. Lo mejor es evitar los juicios emocionales para no tomar decisiones inadecuadas, porque, con frecuencia se ignora el pensamiento racional u objetivo y se sustituye por emociones extremas, por no pensar con total claridad.

Desde este punto de vista, las interferencias psicológicas en la comunicación tienen mucho que ver con las habilidades interpersonales del individuo y deben eliminarse ampliando la capacidad para entender a los demás, experimentar sus sentimientos y captar los efectos que producen sus palabras, hábitos y actitudes dentro del grupo donde se desenvuelven.

En este caso, se hace conveniente que los docentes y estudiantes cultiven aspectos como la empatía, el autoconocimiento y el respeto hacia sí mismo y los otros seres que comparten sus vidas. Dentro de los ruidos, interferencias o barreras también se producen las del lenguaje, debido a que es el recurso vehicular básico para la difusión de cualquier tipo de comunicación, incluyendo el proceso de recepción y producción de ideas. Este paralelismo es lo que ha permitido los diferentes tipos de discursos que operan en la sociedad. Por ello, se convierte en un factor clave para la verdadera comunicación significativa entre las personas.

2.2.2. Concepto de comunicación asertiva

De acuerdo a Smith (2000), define la comunicación asertiva como aquella que “está dirigida a obtener resultados eficaces y adecuarse a las circunstancias”, (p.45), es decir son claras las expresiones de los objetivos y firmes en la intención de lograrlos, sin ser agresivas, pues toma en cuenta los deseos de los demás sin imponer su voluntad. Continúa explicando el autor que este tipo de comunicación comprende un conjunto de actividades enfocadas a entrenar a los individuos en la cual se defienden sus legítimos derechos sin agredir ni ser agredidos.

De acuerdo con el referido autor, existen diversas características de la persona que utiliza la comunicación asertiva, iniciándose por aceptar su realidad, sus aciertos y errores, así como utilizar sus habilidades personales y no sentir vergüenza de ello. Otra de las características que presenta este autor es la libertad para manifestarse o expresar lo que piensan o sienten los interlocutores sin lastimar a los demás.

En la comunicación asertiva, las personas son capaces de comunicarse con facilidad y libertad ante un conocido u extraño y en todas sus acciones y verbalizaciones se respeta a sí mismo, acepta sus limitaciones, pero conoce sus propios valores intelectuales y sociales. En este tipo de comunicación también se evidencia un enfoque activo, firme y se evitan los extremos de pasividad o agresividad destructiva.

Según Gispert (2005), las personas que aplican la comunicación asertiva son: Aquellas que sienten una gran libertad para manifestarse, para expresar lo que es, lo que piensa, lo que siente y lo que quiere. Asimismo, piensa las consecuencias de lo que va a decir antes de hablar para no perjudicar a los demás, pero también para concretar y expresar su opinión de la forma más clara posible. Igualmente, dice lo que piensa pero sin humillar, desagradar o enfadar a los demás.

La persona asertiva se siente satisfecha de expresar sus pensamientos y sentimientos, aunque no consiga lo que se propone. También afirma que ésta tiene conflictos con los demás pero sabe prevenir las consecuencias y resolver los problemas sin que le afecten demasiado. De la misma forma, es capaz de comunicarse con facilidad y libertad con cualquier persona, sea esta extraña o conocida, y su comunicación se caracteriza por ser directa, abierta y franca.

Igualmente en todas sus acciones y manifestaciones se respeta a sí misma y acepta sus limitaciones, tiene siempre presente su propio valor y desarrolla su autoestima, es decir, se aprecia y se quiere tal como es. Su vida tiene un enfoque proactivo ya que quiere y trabaja para conseguirlo, haciendo lo necesario para que las cosas sucedan en vez de esperar pasivamente a que estas ocurran por arte de magia.

En relación a los planteamientos anteriores se puede decir, que las personas que utilizan la comunicación asertiva envía los mensajes con una claridad tal que son comprendidos sin tener que reinterpretar o recurrir a otras señales para conocer o comprender lo dicho. Asimismo, el tono asertivo es modulado y seguro, presentando fluidez en las verbalizaciones, lo cual da una impresión de seguridad sirviendo para transmitir información con un grado de integración compleja, a la vez de mantener relaciones sociales adecuadas.

2.2.3. Aspectos de la Comunicación Asertiva

Para Gispert, (2005), con frecuencia se producen algunos aspectos claves para lograr la comunicación asertiva, entre éstos se encuentran “la habilidad social que ayuda a comunicar en forma clara y decidida las conductas aprendidas y acertadas socialmente en la relación con otros” (p. 117). De esta forma presenta una serie de derechos asertivos para trabajar en equipos dentro de un clima armónico, eliminando con ello cualquier tipo de conflicto mediante la retroalimentación asertiva.

Por otro lado Smith (2000), enuncia como aspectos de la comunicación asertiva una serie de derechos que favorecen las acciones diarias, como son: el trabajo en equipo efectivo, el desarrollo de un clima armónico, la resolución de conflictos dentro de la organización para finalmente llegar a una retroalimentación asertiva. De allí, el desarrollo de los mismos. Así mismo, para Liberman y cols. (1977), citados por Curran (2001) se registran los siguientes aspectos de la comunicación asertiva:

a. Conductas no verbales discretas

Según Liberman y cols. (1977), citados por Curran (2001) la conducta no verbal es el campo donde reside la expresión simbólica de toda la comunicación, ya que trasciende las palabras dichas, para demostrar las cosas a través de gestos, miradas, movimiento de las manos, o la posición del cuerpo, que se hace consciente o inconscientemente. Es indispensable entender que dicha forma de comunicación, es sumamente importante e inseparable del proceso global de la comunicación ya que sirve para repetir, sustituir, complementar, acentuar o regula la comunicación verbal.

Tales conductas están relacionadas con acciones como el contacto ocular, la expresión facial, la rapidez del habla, la latencia de la respuesta, volumen y tono de voz, la duración de la respuesta, la fluidez de la conversación, los gestos y la postura. Conceptualmente, el término no verbal es susceptible de una gran cantidad de interpretaciones, exactamente igual que el término comunicación. La cuestión básica consiste en establecer si los hechos que tradicionalmente se estudian como no verbales lo son realmente. Se dice que Ray Birdwhisell, un pionero en la investigación de lo no verbal, ha comparado el estudio de la comunicación no verbal con el estudio de la fisiología no cardíaca.

En efecto, no es fácil hacer una disección únicamente del comportamiento humano verbal y otra exclusivamente del comportamiento no verbal. Tan íntimamente tejida y tan sutilmente representada está la dimensión verbal como no verbal, que a menudo la expresión no describe correctamente la

conducta en estudio. Algunos de los más notables investigadores ligados al estudio del comportamiento no verbal se niegan a separar las palabras de los gestos, razón por la cual utilizan las expresiones más generales de comunicación o interacción cara a cara.

Otra posible fuente de confusión en la definición de la comunicación no verbal estriba en que no se sabe con certeza si se habla de la señal producida (no verbal) o del código interno de interpretación de la señal (a menudo verbal). En general cuando la gente habla de comportamiento no verbal se refiere a señales a las que se ha de atribuir significado y no al proceso de atribución de significado.

La imprecisa línea de demarcación entre comunicación verbal y no verbal se complica con una distinción igualmente difícil, la distinción entre fenómenos vocales y no vocales. En vez de tratar de clasificar la conducta como verbal o no verbal, Mehrabian ha optado por usar la dicotomía “explícito-implícito”. En otras palabras, Mehrabian creía que lo que llevaba una señal al dominio de lo no verbal era su sutileza, y la sutileza parecía estar directamente ligada a la ausencia de reglas explícitas de codificación. La obra de Mehrabian se centraba primordialmente en los referentes que se tienen para diversas configuraciones de conducta no verbal y/o implícita, es decir, el significado que uno atribuye a esas conductas.

Las formas no verbales de comunicación entre los seres vivos incluyen, luces, imágenes, sonidos, gestos, colores y entre los humanos los sistemas simbólicos como además las señales, las banderas (sistemas simbólicos) y otros medios técnicos visuales. Estos sistemas simbólicos son creados por los hombres era su sutileza, y esta parecía estar directamente ligada a la ausencia de reglas explícitas de codificación. La obra de Mehrabian se centraba primordialmente en los referentes que se tienen para diversas configuraciones de conducta no verbal y/o implícita, es decir, el significado que uno atribuye a esas conductas.

Igualmente las actitudes de gusto y disgusto se relacionan con las percepciones de estatus y poder. Las conductas no verbales pueden repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar y regular las señales verbales. Por ejemplo, al observar con atención en los gestos que hace un operador al contestar una llamada, se evidencia si ésta es de una persona agradable, si se trata de una queja o si es de un cliente muy enojado: porque generalmente los gestos del operador responderán a una actitud hacia la persona que se encuentra en la línea. La comunicación no verbal está estrechamente vinculada con los aspectos verbales de comunicación en todo momento, y solo es posible separarlos de una manera artificial para hacernos conscientes de ellos.

b. El contenido de la conversación

El contenido de la conversación implica palabras que están diciendo, cuando la persona habla el nivel de contenido se ocupa del tema de conversación sin estudiar el estilo ni el proceso, por ello es determinante en como pedir algo a otra persona, alabar, agradecer o hacer cumplidos a otras personas, decir no a una petición irrazonable, sufrir una entrevista de trabajo, reaccionar apropiadamente a la crítica, y manejar otros encuentros afectivos e instrumentales diarios.

Van-der Hofstadt (2009), refiere con atención en los gestos que hace un operador al contestar una llamada, se evidencia si ésta es de una persona agradable, si se trata de una queja o si es de un cliente muy enojado: porque generalmente los gestos del operador responderán a una actitud hacia la persona que se encuentra en la línea. La comunicación no verbal está estrechamente vinculada con los aspectos verbales de comunicación en todo momento, y solo es posible separarlos de una manera artificial para hacernos conscientes de ellos.

Por este mismo motivo, buscar un contenido complejo, tratando que la conversación resulte atractiva, puede ser que se consiga exactamente el efecto contrario al deseado, simplemente saludar la presentación pueden ser suficientes, si la otra persona está en una buena predisposición para intercambiar las palabras y comenzar así una conversación.

Relacionado con el contenido de la conversación, Van-der Hofstadt (2009), refiere que el individuo que planifica el contenido de su conversación y que domina plenamente se puede concentrar en las reacciones de su interlocutor y porque aquel que improvisa, por tal razón permite minimizar el desvío de la intención de la misma así como estimula la libertad de improvisación para el momento que lo requiera.

c. Reciprocidad en la comunicación

Esta reciprocidad se aprecia en hecho como el dar reforzamiento al otro al mantener una conversación, iniciar conversaciones, terminar conversaciones, y regular la entrada o salida de grupos sociales. La reciprocidad, permite reconocer a todos en ella, y que le da Identidad frente a ella, pues para ella, para la ley, todos son iguales.

La comunicación implica reciprocidad, es decir, el receptor, además de recibir el mensaje, también puede enviar un mensaje nuevo al emisor y así se invierten los roles. De esta manera, se establece el diálogo que es la forma dinámica en que se manifiesta la comunicación. La comunicación como dato ontológico implica que el ser humano, el mundo, en su esencia es reciprocidad, es comunicación; implica que las realidades no existen hasta que son comunicadas

La comunicación es una necesidad vital del ser humano para relacionarse con sus semejantes. Su esencia como ser sociable, miembro de una comunidad, implica una reciprocidad interpersonal de transmitir, recepcionar e intercambiar intencionalmente ideas, sentimientos, pensamientos, opiniones, información en

general, es decir, mensajes significativos, dentro de un contexto determinado y por medio de un sistema convencional de signos.

Para Van-der Hofstadt (2009), cuando la reciprocidad comunicativa es baja, el individuo percibe especialmente reglas, criterios y directrices sobre qué cosas debe hacer o no hacer sobre el plano práctico y, sucesivamente, también sobre el ético. En particular, en los contextos de baja reciprocidad la figura del receptor aparece atenta más sobre el plano racional que sobre el empático, por lo cual el emisor orienta las estrategias adaptativas hacia la búsqueda de reglas.

La retroalimentación es el último eslabón del proceso de comunicación, es el paso que cierra el circuito, poniendo el mensaje de respuesta devuelta en el sistema, como control para evitar malentendidos. La única forma en que podemos saber si la comunicación se logró efectivamente es a través de la Retroalimentación que nos dé el receptor, por medio de su reacción o respuesta.

2.2.4. Tipos de Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva constituye un medio idóneo, no solamente para el mantenimiento y desarrollo intelectual en los humanos, sino también el desarrollo social del mismo. Ello conduce a introducir elementos comunicacionales que se encuentren acorde al estilo y edad de los participantes. Esta realidad deja ver que es de suma importancia lograr canales de comunicación efectivos para transmitirla información sobre las actividades que se han de realizar en el transcurso de las mismas.

Al respecto, Fernández (2003), señala que “la comunicación asertiva puede concentrarse en tres funciones: producción, innovación y mantenimiento, asumiendo un modelo estratégico comunicacional integral y multidireccional” (p. 25), cuyo propósito es mejorar la calidad de los mensajes intercambiados entre los integrantes de educación básica, así como entre otros miembros del contexto donde se realicen las actividades académicas y extracurriculares.

Este modelo también presenta algunos tipos de comunicación asertiva como el unidireccional descendente, que va del emisor a los receptores, el lateral (ascendente – descendente), que se produce con retroalimentación y el integral multidireccional (ascendente – descendente – horizontal), que es la que se lleva a cabo entre los miembros del personal directivo, docente y alumnado de Educación Básica.

Este último tipo de comunicación resulta la más adecuada para la aplicación de la planificación en el ámbito educativo, puesto que se interrelacionan todos los integrantes de manera directa, al igual que con otras personas no pertenecientes al mismo. Sin embargo, no se puede descartar, en algún momento la utilización de los modelos descendentes o ascendentes – descendente.

De acuerdo con el modelo comunicacional integral, desarrollado por Fernández (2003), la dirección de flujo de la comunicación en la Educación Básica puede darse en múltiples trayectorias para favorecer el proceso manifestándose de forma unidireccional, lateral o multidireccional. Estos casos se muestran a continuación:

a. Comunicación unidireccional – descendente

Según lo expuesto por Robbins y Coulter (2003), “la comunicación unidireccional “puede producirse de manera descendente, formándose a partir de la producción de una línea de autoridad a lo largo de una cadena de mando” (p.729). Cuando esta fluye desde los niveles más altos de la organización hacia los más bajos o subordinados se trata de la comunicación descendente.

Comunicación unidireccional descendente es la que influye desde los niveles más altos de la institución hacia los más bajos Emisores Público Unidireccional descendente Fernández (2003) señala que la comunicación tiene como propósito mejorar la calidad de los mensajes que se intercambian entre los miembros de la institución así como entre ésta y sus públicos externos.

Cabe destacar que en la unidireccionalidad se sigue un lineamiento necesario para la ejecución de las actividades programadas por el nivel superior de la organización, en los cuales se proporciona la descripción de una información o problema que requiera una atención, control, identificación y cumplimiento para

su ejecución. Los autores referidos expresan que resulta conveniente aplicar la comunicación unidireccional – descendente cuando se identifican variables críticas de una información, bien sea para notificar las normas o los pasos a seguir durante la realización de una actividad específica. Un ejemplo de ello, se produce al estructurar las reglas o normas internas de cada plantel educativo.

Por otro lado Thompson y Strickland (2003), plantean que la forma de comunicar en la planificación “entre los administradores y empleados de nivel inferior es casi tan importante como el establecimiento de la dirección. Las personas necesitan creer que los administradores saben dónde van y que cambios se esperan en el futuro” (p. 41). Esto indica que la comunicación unidireccional – descendente se necesita producir a través de un lenguaje entendible para llegar a todos los empleados, pues así éstos aceptarán ir en pos del propósito del plantel y ser los mejores competitivamente.

b. Comunicación multidireccional

En consideración a lo expuesto por Fernández (2003), la comunicación multidireccional es integral, se produce de manera ascendente, descendente y horizontal. En esta última, se da la comunicación entre los miembros de un grupo, equipo u organización con algún miembro de otro grupo dentro o fuera de la misma institución.

Dentro de este tipo de comunicación se presenta la lateralidad y diagonalidad comunicativa. Es decir, existe una comunicación abierta o cara a cara que permite compartir la información entre unas y otras personas, sin relaciones directas de dependencia o cargos similares entre sí, sino que la relación es entre todas las personas sin importar la jerarquización ocupada, lo que favorece el flujo de la

información, la mejor comprensión de la misma y una coordinación de esfuerzo para lograr el cumplimiento de los objetivos trazados.

De acuerdo con Thompson y Strickland (2003), en la comunicación multidireccional los gerentes se mantienen al tanto de cómo van las cosas, pues realizan “visitas regulares al campo y hablan con mucha gente de niveles diferentes” (p. 438). En este caso, recomendar la aplicación de la técnica de la administración por ronda, donde los directivos se dedican dos o tres días de cada semana a visitar las aulas de clases para hablar con los docentes, alumnos, padres y representantes, escucharlos y, lograr que la información fluya libremente para conocer los pormenores de los problemas e interactuar con facilidad en la toma de decisiones.

Otra característica fundamental de la comunicación multidireccional es que atraviesa las fronteras de la institución educativa, puesto que los integrantes interactúan con grupos de diferentes equipos en un marco de referencia acorde con su investidura. Dentro de ésta, los miembros de la directiva de Educación Básica deben abstenerse de establecer compromisos que excedan su capacidad o autoridad de poder, pues correrían el riesgo de perder en la credibilidad de sus palabras y seriedad en las acciones ejecutadas.

2.3. MARCO TEÓRICO:

Teorías psicopedagógicas de la Investigación

A fin de entender la problemática que es objeto de estudio, debemos conocer los aspectos más elementales, relacionado a la educación y las relaciones interpersonales. Al respecto, una de las definiciones básicas que será analizada es el de “Psicopedagogía”, por lo cual es inevitable citar a sus principales exponentes como son Jean Piaget, Jerome Bruner y Lev Vigotsky quienes se preocuparon por sedimentar las bases de la psicopedagogía, asimismo, el diccionario de la Real Academia Española define “Psicopedagogía” como la rama de la psicología que se ocupa de los fenómenos de orden psicológico para llegar a una formulación más adecuada de los métodos didácticos y

pedagógicos. De la precitada definición, se puede entender que la psicopedagogía se refiere a una especialización psicológica y pedagógica, cuya acción concreta está relacionada en la aplicación de los conocimientos derivados de ambas ciencias a problemas que surgen en el campo de la educación.

(Coll Salvador, 1991), afirmó que psicopedagogía establece aspectos de la psicología y los relaciona estrechamente con la educación. Por lo cual resulta importante llevar a cabo un análisis de esta variable.

2.3.1. Teoría del aprendizaje social

“La teoría del aprendizaje social recibe otros nombres como aprendizaje vicario, aprendizaje observacional, imitación, modelado, o aprendizaje cognitivo social)es aquel que está basado en una situación social en la que, al menos, participan dos personas: el modelo, que realiza una conducta determinada, y el sujeto, que realiza la observación de dicha conducta y cuya observación determina el aprendizaje”. (Aguilarte, Calcurian, & Ramirez, 2010). Asimismo, esta teoría afirma que las personas aprenden conductas a través del refuerzo o el castigo toda vez que se basa en la observación de los factores sociales de su entorno. De manera que si las personas observan consecuencias deseables es muy probable que la conducta se repita.

El aprendizaje social es la base de la transmisión cultural, pues permite que las habilidades adquiridas por algún miembro de la comunidad puedan transmitirse al resto, sin que sea preciso que cada uno las adquiriera a partir de su propia experiencia.

(Bandura, 1999), afirma que “el comportamiento social es fruto de la interacción entre factores intrínsecos (individuo) y factores extrínsecos (ambiente), y que las habilidades de las personas que son aprendidas a través de experiencias interpersonales directas y vicarias pueden ser mantenidas y/o modificadas por las secuencias sociales de un determinado comportamiento”.

En base a esta teoría, se puede concluir que la adquisición de nuevas conductas está sujeta a la observación de modelos. Además, la posibilidad de perfeccionar conductas a través del aprendizaje social, es posible la aprehensión de emociones y actitudes que se observan más en las relaciones interpersonales.

Cuando el desarrollo de la competencia social se inicia pueden resultar bastante complejo, por esa razón, para obtener un mejor desarrollo, es necesario recurrir a los incentivos positivos hasta que el individuo sea capaz de realizar la conducta por sí solo, una vez aprendida ya no necesitarán refuerzos externos y pueden enfrentarse a su medio social con las herramientas necesarias. Los individuos tienen diversas formas de aplicar incentivos, existe el incentivo grupal e individual.

Otra forma de reforzamiento es el vicario que se produce a través de la observación. Las potencialidades personales (conversar fluidamente, ser arrogante, payaso, etc.) afectarán al otro, en la medida que el individuo se muestra con estas potencialidades. La conducta determina cuál de las influencias entrará en juego en el complejo social.

Según Albert Bandura: La mayoría de las imágenes de la realidad en la que basamos nuestras acciones, están realmente inspiradas en la experiencia que adquirimos a través de otras personas (experiencia vicaria).

Y es que nos pasamos muchas horas del día adquiriendo conocimientos a través de este tipo de aprendizaje. Cada uno de nosotros tenemos un repertorio de personas a las que tomamos como referencia en diferentes ámbitos de la vida: los padres, profesores, compañeros del trabajo, amigos, personajes públicos que nos “inspiran”, etc.

Casi sin darnos cuenta, repetimos comportamientos que vemos en los demás. Sin embargo, no somos autómatas. Elegimos el modelo, observamos atentamente, memorizamos y evaluamos si nos compensa imitarle, o no.

Dentro del aprendizaje vicario, esta evaluación resulta muy importante. De hecho, es lo que diferencia a la forma de ver el aprendizaje de Bandura respecto a otros

modelos, y lo que hará que más tarde, se pueda volver a evaluar la teoría denominándola aprendizaje cognitivo-social.

Cuando las personas ponemos a funcionar la memoria, evocamos imágenes mentales de lo que hemos visto hacer a nuestro modelo. Utilizamos también, un discurso verbal interno, y recordamos lo que sucedió en ese momento. A partir de ahí, tomamos decisiones: “si queremos reproducir el comportamiento aprendido o no”; “si lo hacemos de forma exacta, si innovamos”... Incluso lo podemos ir modificando en función de nuestro objetivo. Entra en juego la motivación de cada persona y el interés que tiene en realizar la conducta.

Sin embargo, nos recuerda Bandura, también hay que tener en cuenta la otra cara de la moneda de la Teoría del Aprendizaje Social: el factor cognitivo. El aprendiz no es un sujeto pasivo que asiste desapasionadamente a la ceremonia de su aprendizaje, sino que participa activamente en el proceso e incluso espera cosas de esta etapa de formación: tiene expectativas. En un contexto de aprendizaje interpersonal somos capaces de prever los resultados novedosos de nuestras acciones (de manera acertada o equivocada), y por lo tanto no dependemos totalmente del condicionamiento, que se basa en la repetición. Es decir: somos capaces de transformar nuestras experiencias en actos originales en previsión de una situación futura que nunca antes se había producido.

En definitiva, Bandura utiliza su modelo de la Teoría del Aprendizaje Social para recordarnos que, como aprendices en continua formación, nuestros procesos psicológicos privados e impredecibles son importantes. Sin embargo, a pesar de que son secretos y nos pertenecen sólo a nosotros, estos procesos psicológicos tienen un origen que, en parte, es social. Es precisamente gracias a nuestra capacidad de vernos a nosotros mismos en la conducta de los demás por lo que podemos decidir qué funciona y qué no funciona.

En la teoría de aprendizaje social, Bandura diferenció 4 procesos que se desarrollan necesariamente en el aprendizaje social:

1. **Atención** Resulta totalmente imprescindible que la atención del aprendiz esté focalizada hacia el modelo que realiza la conducta. Cualquier distractor interrumpiría la tarea de aprendizaje.
2. **Retención** La memoria juega un papel muy importante. La persona que está integrando un nuevo comportamiento, debe almacenarlo en su memoria para reproducirlo a continuación.
3. **Reproducción** En este punto, además de la puesta en marcha de la conducta, la persona debe ser capaz de reproducir simbólicamente el comportamiento. Por ejemplo, por mucho que un niño vea a su tenista preferido jugar, no quiere decir que vaya a golpear la pelota igual que él, primero tiene que tener la capacidad motora para realizar esos movimientos. Se integrará el tipo de movimiento y la acción, pero esto requiere de repetición para realizar la conducta correctamente.

Además, debe haber una capacidad cognitiva para poder poner en marcha todos los mecanismos de recuperación simbólica. O sea, que el niño necesita obligatoriamente haber llegado a este nivel de desarrollo cognitivo.

4. **Motivación**

Aun teniendo las imágenes mentales de la conducta observada, hace falta querer realizarla. Podemos tener distintos motivos, por ejemplo:

- Refuerzo/castigo pasado: Se basa en el conductismo tradicional. Cuando ya hemos realizado una conducta y hemos obtenido algo bueno a cambio (un refuerzo). Esto hace que volvamos a reproducirla si buscamos conseguir el mismo refuerzo.
- Refuerzos/castigos prometidos: Expectativas de lo que se pretende conseguir. Imaginamos las consecuencias.
- Refuerzo/castigo vicario: Lo que hemos visto que consiguió el modelo del que aprendimos

2.3.2. Teoría Humanista

La problemática del restablecimiento y de la necesaria reestructuración de las relaciones interpersonales durante las experiencias transculturales puede ser abordada desde muy diferentes ángulos y perspectivas teóricas. La psicología humanista y, en particular el Enfoque Centrado en la Persona, son parte de esta gran variedad de opciones.

(Rogers, 1999), citado por Anticona (2014, p.22), sostiene que:

La Teoría Humanista está centrada en la personalidad y esto significa que la persona que requiere ayuda no es un ser dependiente sino una persona responsable, capaz de tomar decisiones que consciente o inconscientemente van a regular o controlar los pensamientos, sentimientos o comportamientos propios o de otros individuos. Ese potencial y sus recursos representados en el deseo de aprender, de descubrir, aplicar conocimiento y experiencias que se liberan y afloran al exterior en ciertas circunstancias: la creación de un cierto tipo de relación entre el facilitador y el educando, permite a este descubrir en sí mismo su capacidad de utilizar esa relación para su propia maduración mediante la producción del cambio y el desarrollo individual.

Esa relación será mucho más productiva en la promoción del crecimiento personal y en la liberación de la capacidad del individuo para comprender y gobernar su vida, mientras más favorable sea el clima psicológico en que se desarrolle y para ello (Rogers,1999) considera importante la presencia de tres condiciones:

- 1) **Autenticidad:** mientras más se manifiesta el facilitador tal como es mayor es la probabilidad de que la otra persona busque su propia autenticidad, que cambie y crezca de manera constructiva.
- 2) **Aceptación:** aprecio o estimación por el individuo como ser, como valores propios independientemente de su condición, conducta o sentimiento aun cuando en ocasiones parezcan contradictoria.

- 3) **Comprensión Empática:** de los sentimientos y pensamientos del educando sin evaluar, ni juzgarlo, facilitara la posibilidad de que explore con libertad dentro de sus vivencias más profundas tanto a nivel consciente como inconsciente.

(Rogers, 1999), citado por Mendez (2005, p.14), sostiene que:

La educación está centrada en el alumno y la insistencia en la individualización y personificación del aprendizaje han sido algunos de los mensajes que más han influido en la práctica docente de todos los niveles educativos.

Su teoría se vincula directamente con el tema en cuestión ya que plantea la maduración de la persona al límite que pueda tomar decisiones y tener mejor interrelaciones personales perfeccionando la comunicación. Tomando en consideración las condiciones que presenta el autor para lograr una persona independiente, segura de sí misma e integralmente operativa en su entorno escolar.

2.3.2.1. El Concepto de ser Humano

La idea de Rogers acerca del ser humano, respaldada por años de experiencia e investigación, está marcada por una creencia que “considera al hombre en sí como un ser libre y creativo, cuyo comportamiento depende más de su marco conceptual interno que de la coacción de impulsos internos o de la presión de fuerzas exteriores (Martínez, 1982, p. 8)

Todo este proceso se desarrolla a partir del sí mismo que Rogers entiende de dos formas. La primera considera al sí mismo como objeto y tiene que ver con las autopercepciones evaluativas que el individuo hace acerca de su propia persona para conformar así la imagen de sí mismo. En este proceso de construcción, influyen tanto las experiencias pasadas y expectativas futuras como los hechos

presentes de la vida de la persona. De esta manera, “el comportamiento adecuado de un individuo resulta, en último término, de las comparaciones de las experiencias conscientes con la realidad “de fuera”, es decir, de la contraposición de las realidades subjetivas y objetivas. Este proceso acarrea problemas en cuanto supone la capacidad de individuo de poder diferenciar entre la imagen subjetiva, que no reproduce de forma adecuada la realidad, y una que corresponde a ella” (Quitmann, 1989, p. 134).

La segunda manera de concebir al sí mismo es verlo como proceso en permanente movimiento y cambio. “Estos términos se refieren a la Gestalt conceptual coherente y organizada compuesta de percepciones de las características del yo, y de las percepciones de las relaciones del yo con los otros y con los diversos aspectos de la vida, junto con los valores asignados a estas percepciones” (Rogers, 1985, p. 30). La aparición y el desarrollo de sí mismo se debe a que el organismo separa una cierta parte de su campo experiencial y la simboliza en la conciencia. La interacción que tiene el organismo con su medio y las reiteradas experiencias que el individuo tiene acerca de sí mismo, se condensan en el concepto de cómo es la persona “en sí”. El concepto “yo mismo” es por tanto, un concepto adquirido, aprendido a partir de las experiencias y conocimientos de una persona con y sobre sí misma (...) es, en abstracto, un compendio de características esenciales de un individuo, al tiempo que de juicios hipotéticos del individuo sobre sí mismo” (Tausch, 1981, p. 60).

La visión del ser humano que ofrece Rogers es fundamental para entender mejor cualquier interacción humana. De nuestra percepción y de cómo la evaluamos depende en qué manera nos vamos a relacionar con los demás y con el mundo en general. Un mundo percibido como hostil probablemente provocará respuestas defensivas y, contrariamente, un mundo concebido como radicalmente bueno y amigable con seguridad evocará comportamientos más constructivos. Esto puede suceder así gracias

a que en un ambiente de seguridad psicológica libre de todas las amenazas, la persona puede ir expresando la totalidad de su ser sin necesidad de ocultar o negar nada de su experiencia. Al enfrentarse consigo mismo tal como es, tiene más posibilidades de darse cuenta de su realidad y asumir responsabilidad por los cambios que quiere realizar.

2.3.2.2. Primacía de la subjetividad

En este punto llegamos a una de las primeras proposiciones de la Teoría Humanista, específicamente en el Enfoque Centrado en la Persona: “El organismo reacciona ante el campo (de su percepción) tal como lo experimenta y lo percibe. Este campo perceptual es, para el individuo, “la realidad” (Rogers, 1990, p. 411). Es así porque la realidad que percibimos es la única realidad a la cual podemos tener acceso y sólo a esta percepción reaccionamos. Rogers lo formula de la siguiente manera “La única realidad que es posible que yo conozca, es el mundo y el universo como yo los percibo y los experimento en cierto momento” (Lafarga y Gómez del Campo, 1990, p. 235).

Cada uno de los seres humanos tiene entonces su propio mundo, su propia realidad y sólo él puede percibirla en su totalidad. Más todavía, la subjetividad humana parece constituir la fuente de las demás características suyas y “la pérdida de la subjetividad es equivalente a la pérdida del hombre” (Ito, 1971, p. 60). El reconocer estos mundos subjetivos, por un lado nos ayuda a acercarse al otro con un verdadero respeto por su unicidad, su forma de percibir y construir su propia realidad y por otro, nos exige a buscar en la relación una forma tal de comprensión que permita una aproximación lo más fiel posible a su realidad.

2.3.2.3. Comprensión Empática

Según el Enfoque Centrado en la Persona, el establecimiento de una relación que refuerce el proceso la autorrealización del individuo se puede dar gracias a la comprensión empática que Rogers define así: “El estado empatía, o de comprensión empática, consiste en percibir correctamente el marco de referencia interno de otro con los significados y componentes emocionales que contiene, como si uno fuera la otra persona, pero sin perder nunca esa condición de “como sí” (Rogers, 1985, p. 45). Como ya se ha dicho, no es posible percibir la experiencia de otra persona en toda su intencionalidad y además, la plena identificación, especialmente en relaciones de ayuda, sería la menos indicada. La comprensión empática empieza con la voluntad de comprender al otro, de ver el mundo desde su punto de vista. Es una cuestión de elección, entre entablar la relación considerando la propia comprensión como única válida, sin ningún interés en la percepción del otro o hacer un serio esfuerzo de penetrar con cuidado y cariño en su marco de referencia y desde ahí, reportarle lo que logramos comprender.

Sin embargo, la comprensión empática no es la única condición necesaria para establecer una verdadera relación interpersonal. El Enfoque postula que también debe existir la congruencia y la consideración positiva incondicional.

2.4. Relaciones Interpersonales

2.4.1. Concepto de Relaciones Interpersonales

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

Las Relaciones Interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. Cuando mantenemos buenas relaciones interpersonales, aprendemos a vivir, a disfrutar de la vida (familiares, compañeros de aula, de trabajo, etc.) es la habilidad con la cual nacemos lo que debemos desarrollar y perfeccionar durante nuestra vida, para que cada día sea lo mejor posible. Lo que resulta increíble es que cada día, podemos relacionarnos con otras personas considerando que como dice el refrán “cada cabeza es un mundo”, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida. Precisamente esa diferencia, reside en la gran riqueza de las relaciones humanas ya que al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimiento, pero de esa diferencia está también la dificultad para relacionarnos, pues tenemos que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a mutuos acuerdos.

Este último no resulta tan complicado, si tomamos en cuenta 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. Cada uno tenemos derecho de elegir con quienes nos relacionamos, cómo y cuándo, tenemos también el derecho de esforzarnos para que nuestra relación con los demás sea lo posible, sin perder nuestra dignidad.

En definitiva las Relaciones Interpersonales es la capacidad que posee el ser humano para interactuar con otras personas respetando sus derechos, manteniendo una íntima comunicación.

Gardner propuso que la vida humana requiere del desarrollo de varios tipos de inteligencia. Así pues, Gardner no entra en contradicción con la definición científica de la inteligencia, como la «capacidad de solucionar problemas o elaborar bienes valiosos».

Howard Gardner y sus colaboradores de la prestigiosa Universidad de Harvard advirtieron que la inteligencia académica (la obtención de titulaciones y méritos educativos; el expediente académico) no es un factor decisivo para conocer la inteligencia de una persona.

Un buen ejemplo de esta idea se observa en personas que, a pesar de obtener excelentes calificaciones académicas, presentan problemas importantes para relacionarse con otras personas o para manejar otras facetas de su vida.

La investigación de Howard Gardner ha logrado identificar y definir hasta ocho tipos de inteligencia distintas. Vamos a conocer de manera más detallada dos de las inteligencias propuestas por la Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner que están relacionadas a nuestro tema de investigación.

➤ **Inteligencia intrapersonal**

Este tipo de inteligencia nos permite formar una imagen precisa de nosotros mismos; nos permite poder entender nuestras necesidades y características, así como nuestras cualidades y defectos. Y aunque se dijo que nuestros sentimientos si deben ayudar a guiar nuestra toma de decisiones, debe existir un límite en la expresión de estos. Este tipo de inteligencia es funcional para cualquier área de nuestra vida.

La inteligencia intrapersonal refiere a aquella inteligencia que nos faculta para comprender y controlar el ámbito interno de uno mismo.

Las personas que destacan en la inteligencia intrapersonal son capaces de acceder a sus sentimientos y emociones y reflexionar sobre éstos. Esta inteligencia también les permite ahondar en su introspección y entender las razones por las cuales uno es de la manera que es.

➤ **Inteligencia interpersonal**

Este tipo de inteligencia nos permite entender a los demás. Está basada en la capacidad de manejar las relaciones humanas, la empatía con las personas y el reconocer sus motivaciones, razones y emociones que los mueven. La mayoría de las actividades que a diario realizamos dependen de este tipo de inteligencia, ya que están formadas por grupos de personas con los que debemos relacionarnos. Por eso es indispensable que un líder tenga este tipo de inteligencia y además haga uso de ella.

La inteligencia interpersonal nos faculta para poder advertir cosas de las otras personas más allá de lo que nuestros sentidos logran captar. Se trata de una inteligencia que permite interpretar las palabras o gestos, o los objetivos y metas de cada discurso. La inteligencia interpersonal evalúa la capacidad para empatizar con las demás personas.

Es una inteligencia muy valiosa para las personas que trabajan con grupos numerosos. Su habilidad para detectar y entender las circunstancias y problemas de los demás resulta más sencillo si se posee (y se desarrolla) la inteligencia interpersonal. Profesores, psicólogos, terapeutas, abogados y pedagogos son perfiles que suelen puntuar muy alto en este tipo de inteligencia descrita en la Teoría de las Inteligencias Múltiples

2.4.2. Relaciones Interpersonales en la familia

La familia; por otra parte, es un conjunto de relaciones entre las diversas personas que la componen. La calidad de la vida familiar viene dada, en buena parte por la calidad de las relaciones. Estas relaciones son de diverso tipo. Unos están basadas en el compromiso conyugal, otros son relaciones de sangre y más allá están las relaciones de naturaleza política.

Chiavenato, I. (1999), dice “todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida. A través de ellas, intercambiamos opiniones e impresiones, transmitimos sentimientos, expresamos intereses, necesidades y en definitiva, mostramos una forma particular de ver la vida. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales.

Las Relaciones Interpersonales son aquellas que nos hace convivir con otros seres, nos ayuda a crecer como individuos y nos hacen ser quienes somos. El éxito que experimentamos en nuestra vida depende en gran parte de la manera como nos relacionamos y la base de todo ello es la comunicación. La comunicación nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos.

El ser humano empieza a comunicarse antes del nacimiento, respondiendo a señales acústicas y cambios de posición moviéndose dentro del vientre de la madre. El conocimiento de los individuos se constituye entre todas las conversaciones que sustentan son relaciones interpersonales. El propio ser, la propia identidad, se forma dentro de estas conversaciones, y por ello es importante la temática y el contexto en que se dan.

Como hemos mencionado las relaciones interpersonales nos ayudan a crecer como individuos y todas sus interacciones implícitas nos forman día a día. Cuando nos relacionamos con los demás esperamos reciprocidad, esto quiere decir que deseamos dar, pero también recibir; escuchar y ser escuchado, comprender y ser comprendido.

Alfaro, A. y Gonzáles, A. (2001), mencionan que “el ser humano, por ser persona, es un ser racional. Su realización se lleva a cabo a través de las relaciones que establece con otras personas.

A pesar de las dificultades y los problemas que se nos presenta a diario podemos mantener una actitud positiva, sin dañar nuestras relaciones interpersonales.

Ha aquí varias formas de mejorar las relaciones interpersonales.

- a. **El respeto.**- Debemos respetarnos a nosotros mismos y a los demás. Somos diferentes, pero si respetamos esas diferencias se fortalece las relaciones.

- b. **Responsabilidad.-** Debemos ser responsables de nuestras acciones sin culpar a los demás
- c. **Humildad.-** Para reconocer nuestras potencialidades y debilidades y que los demás también tienen las suyas, las cuales debemos reconocer y valorar. Cuando entiende que ha cometido un error, trata de corregirlo de forma inmediata. Los errores corregidos a tiempo dejan pocas o ninguna secuela negativa.
- d. **Pedir disculpas cuando cometimos un error.-** Las relaciones interpersonales sufren mucho cuando cometemos una falta frente a un miembro de la familia, compañero de trabajo, compañero de clase, amigo(a) y no pedimos disculpa porque pensamos que al hacerlo nos estamos humillando y es todo lo contrario nos hacemos grandes como seres humanos.
- e. **La comunicación.-** Una buena comunicación donde los mensajes serán claros y el emisor y el receptor hablen un mismo código ayuda sobremanera a mantener unas relaciones interpersonales saludables.
- f. **Expresar los sentimientos.-** Las relaciones que nos permite expresarnos de forma libre y poder decir lo que sentimos en un momento determinado con respeto, evita guardar resentimiento y hacernos prisioneros de los rencores, ya que éstos afectan negativamente nuestras relaciones interpersonales.
- g. **Demostrar amor a los seres queridos.-** Las personas pueden demostrar su amor con palabras y hechos a los seres queridos mientras estén con la persona.
- h. **Mantener buena la atmósfera familiar.-** El hogar y la familia son los lugares donde la persona pasa el mayor tiempo de su vida; si es un ambiente hostil esto le resta calidad, pero si contribuye a un ambiente positivo esto sumará años a la vida.

- i. **Ser flexible.-** A este mundo donde los cambios llegan tan rápido debemos estar abiertos a los mismos. Además cuando somos flexibles nos facilita manejar conflictos y las dificultades que se nos presenta en las relaciones.

2.4.5. Importancia de las Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales son importantes ya que son un componente principal en las relaciones clave que determinan, en gran medida, la calidad de vida. Por esto mismo es necesario educar al individuo para mantener relaciones interpersonales sanas, para acceder y contar con redes de apoyo firmes que brinden asistencia emocional, material o de información pertinente en el momento que necesite. De ahí la importancia de fortalecer las interacciones y la manera más efectiva de hacerlo es desarrollando competencia. Las habilidades sociales son el vehículo principal de este proceso, de hecho la existencia o ausencia de este afecta y repercute enormemente en nuestro desarrollo como personas.

2.4.3. Rol del docente en las Relaciones Interpersonales

Los docentes son los encargados de fomentar las relaciones interpersonales entre los alumnos y en la misma relación que lleva con sus alumnos, teniendo como base la psicología de la persona. A fin de tratarlos en forma tal, que estimule la simpatía mutua, confianza plena sin perder por esto el sentido de respeto que el niño debe tener a su profesor. Es así como el profesor debe convertirse en el integrador del aula.

El profesor integrador: trabaja con los alumnos, no ordena y les invita a la cooperación, comparte el control y la responsabilidad; fomenta las ideas e iniciativa de los alumnos como profesores integradores.

2.4.4. Dimensiones de las Relaciones Interpersonales

a. La empatía.

Es tomar conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. La percepción de las emociones de los demás. La empatía es otra

facultad fundamentada en la consciencia de sí mismo, y constituye el elemento fundamental de la inteligencia interpersonal.

Las personas empáticas son más receptivas a los signos sutiles que indican las necesidades y los deseos de los otros. Estas personas están dotadas para la enseñanza, las ventas, la gestión y otros oficios donde el interés por los otros es primordial.

Las competencias sociales que dependen de la empatía son: comprender a los demás, buscar el desarrollo de los demás, orientación hacia el servicio y conciencia política.

Comprender a los demás: Tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de los demás e interesarse activamente por sus preocupaciones. Las personas dotadas de esta competencia:

Permanecen atentas a las señales emocionales y escuchan bien. Son sensibles y comprenden los puntos de vista de los demás.

Ayudan a los demás basándose en la comprensión de sus necesidades y sentimientos.

- **Buscar el desarrollo de los demás:** consiste en darse cuenta de las necesidades de desarrollo de los demás y ayudarles a fomentar sus habilidades. Las personas dotadas de esta competencia: Saben reconocer y recompensar la fortaleza, los logros y el desarrollo de los demás. Proporcionan un feedback útil e identifican las necesidades del desarrollo de los demás. Tutelan a los demás, dedican parte de su tiempo a la formación y la asignación de tareas que ponen a prueba y alientan al máximo las habilidades de éstos.
- **Orientación hacia el servicio.** Anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades del otro. Las personas dotadas de esta competencia: Comprenden las necesidades de sus clientes y tratan de satisfacerlas con sus posibilidades o sus servicios. Buscan el modo de aumentar la satisfacción y fidelidad de los otros. Brindan desinteresadamente la ayuda necesaria. Asumen el punto de vista del otro, actuando como una especie de asesores en quienes se puede copiar.

- **Conciencia política.** Capacidad de darse cuenta de las Corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo. Las personas dotadas de esta competencia: Advierten con facilidad las relaciones clave del poder, perciben claramente las redes sociales más importantes, comprenden las fuerzas que modelan el punto de vista y las acciones de los otros, finalmente, interpretan adecuadamente tanto la realidad externa como la realidad interna de una organización.

b. Asertividad

La asertividad podría definirse como la capacidad para relacionarse con los demás de una forma sincera y edificante, constituyendo así un puente para la confianza interpersonal. También podría decirse que es una actitud frente a uno mismo y a los otros que conduce a mantener el equilibrio entre los derechos y los deberes, al mismo tiempo que cuida del respeto mutuo.

Es una habilidad social que se trabaja desde el interior de la persona. Se define como la habilidad para ser claros, francos y directos, diciendo lo que se quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás, ni menospreciar la valía de los otros, sólo defendiendo sus derechos como persona. Dicha habilidad se sitúa en un continuo, donde en el centro se encuentra la asertividad, y en los extremos a un lado y a otro de ella, se encuentran la pasividad y la agresividad.

Es pues la asertividad es un comportamiento comunicacional en el cual la persona no agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que manifiesta sus convicciones y defiende sus derechos. Es también una forma de expresión congruente, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. Contar con un criterio propio dentro de la sociedad es indispensable para comunicarnos de una mejor manera.

c. Trabajo en Equipo

Hoy en día el trabajo en equipo es valorado como una de las claves del éxito de las instituciones educativas de educación básica, superior, en las empresas, etc. Y esto es así porque en ninguna de ellas puede prescindirse del trabajo grupal, y la efectividad de la organización descansa, entonces, en la efectividad del trabajo en equipo.

Un equipo es un conjunto de personas que se necesitan mutuamente para actuar. Todos los equipos son grupos, pero no todos los grupos son equipos. La noción de equipo implica el aprovechamiento del talento colectivo, producido por cada persona en su interacción con las demás.

El trabajo en equipo implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto. El equipo responde del resultado final y no cada uno de sus miembros de forma independiente. Cada miembro está especializado en un área determinada que afecta al proyecto.

Cada miembro del equipo es responsable de un cometido y sólo si todos ellos cumplen su función será posible sacar el proyecto adelante. El trabajo en equipo no es simplemente la suma de aportaciones individuales. Un grupo de personas trabajando juntas en la misma materia, pero sin ninguna coordinación entre ellos, en la que cada uno realiza su trabajo de forma individual y sin que le afecte el trabajo del resto de compañeros, no forma un equipo.

d. Liderazgo Personal

Los líderes son referentes para el grupo, sus modelos a seguir, por lo tanto muchas de sus virtudes y defectos se instalan en el grupo y marcan estilos y pautas en la cultura de cada organización.

También es muy importante que un líder tenga ética porque esto garantiza el desarrollo del grupo, genera confianza en los integrantes, forma a su imagen nuevos líderes con capacidades nuevas, contribuye a la Integridad de las personas y a la vez favorece el desarrollo humano del líder y de los integrantes.

e. Solución de Conflictos

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

También se considera como un impulso de actividad para defender la propia posición.

Consideramos también como conjunto de situaciones que generan impotencia, bajo rendimiento, inhibición y bloqueo personal; generadas en muchos casos por:

- Subjetividad en el análisis de situaciones sociales.
- La falta de información necesaria.
- Las fallas en el proceso de comunicación.
- Diferencias en cuanto a las necesidades personales.
- Las diferentes formas de ser.

f. Comunicación

La comunicación es un medio importante en las relaciones interpersonales de las personas pues a través de ella pueden expresar sus ideas, experiencias, valores; transmitir sentimientos, tomar acuerdos de manera asertiva. Asimismo nos permite entender el mundo que nos rodea; conocer a las personas con las que nos relacionamos diariamente; ser escuchados y buscar soluciones en caso de conflictos.

Para mejorar nuestra forma de relacionarnos y de comunicarnos, hay que conocernos bien: el valor que nos damos a nosotros mismos, qué tanto nos queremos, el respeto con el que tratamos a nuestra persona, así como preocuparnos por conocer y entender lo que piensan y quieren las otras personas

2.4.6. Procesos de Socialización de las Relaciones Interpersonales.

Según **Martinez, D.** (2004), el proceso de socialización se va dando a través de un complejo proceso de interacciones de variables personales, ambientales y culturales. La familia es el grupo social básico donde se producen los primeros intercambios de conductas sociales y afectivas, valores y creencias, que tienen una influencia muy decisiva en el comportamiento social.

Los padres son los primeros modelos significativos en la conducta socio– afectiva en el proceso de desarrollo de la persona, y los hermanos constituyen un sistema primario para aprender las relaciones con sus padres.

Por otro lado los padres transmiten ciertas normas y valores respecto a la conducta social, ya sea a través de información, refuerzo, sanciones o castigos, comportamientos y modelaje de conductas interpersonales; por eso la familia es el primer eslabón para el aprendizaje de habilidades sociales.

El tercer eslabón es la relación con el grupo, específicamente es la relación con los pares que siendo un aporte significativo del contexto escolar representa otro agente importante de socialización, la interacción con sus iguales afecta el desarrollo de su conducta social, proporcionándole a la persona muchas posibilidades de aprender normas sociales y las claves para diferenciar entre comportamiento adecuado e inadecuado en el ámbito social.

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

Se presentan las tablas y gráficos estadísticos producto de la aplicación del pre test y post test a los estudiantes del VII Ciclo de la Especialidad de Educación Primaria de la Escuela profesional de Educación de la FACHSE de la UNPRG 2015 I.

Asimismo, comprende la propuesta teórica del Programa de habilidades comunicativas asertivas basado en la teoría humanista de Carl Rogers y la Teoría del aprendizaje social de Albert Bandura

3.1. Análisis e interpretación de los datos

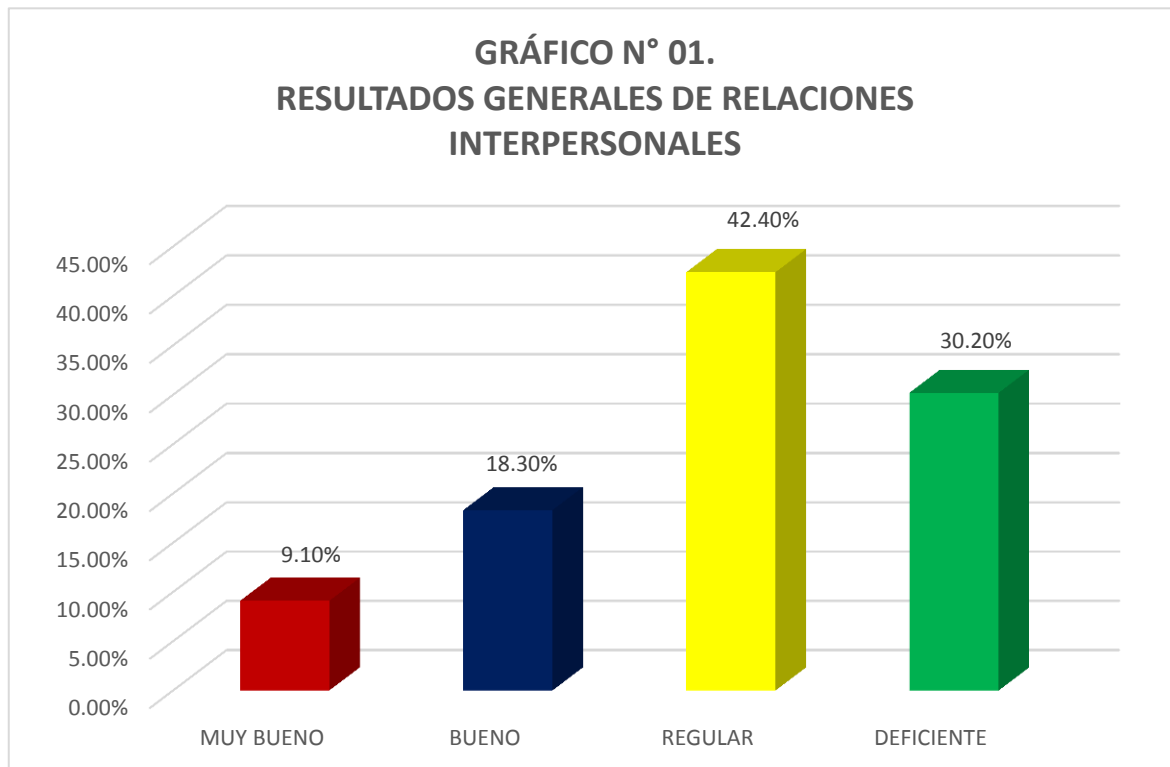
Resultados obtenidos durante la medición del Pre Test al grupo experimental.

A través del Pre Test se evaluó el nivel de relaciones interpersonales en los estudiantes del VII ciclo de la especialidad de Educación Primaria de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación 2015- I y que se detallan en las tablas siguientes:

TABLA Nº 01
RESULTADOS GENERAL DEL PRE TEST GRUPO EXPERIMENTAL SEGÚN
NIVELES DE RELACIONES INTERPERSONALES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ESTADÍSTICOS	
MUY BUENO	03	9.1	X	= 48,7
BUENO	06	18.3	S	= 23,3
REGULAR	14	42.4	Mo	= 50
DEFICIENTE	10	30.2	C.V.	= 47.8%
TOTAL	33	100,0		

FUENTE: Test aplicado a los estudiantes



[FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Junio 2016

En la tabla N° 01 y gráfico N° 01, se observa que antes de haber aplicado el Programa de Habilidades Comunicativas Asertivas, el 42,4% de los estudiantes se ubican en la categoría regular en relaciones interpersonales con un promedio de 48.7 puntos, con una desviación típica de 23,3 puntos que se dispersa con respecto al promedio. El 30,2% de estudiantes están en la categoría de deficiente; así como el 18,3% en la categoría de Bueno. El 9,1% de estudiantes se ubicó en la categoría de Muy bueno. El grupo es heterogéneo con el 47,8% de coeficiente de variabilidad.

En Consecuencia existe un alto porcentaje de estudiantes que requieren mejorar las relaciones interpersonales traducido en expresar buen afecto a sus compañeros, autonomía para tomar decisiones, así como mejorar la comunicación entre compañeros permitiendo mostrar confianza y comunicar las

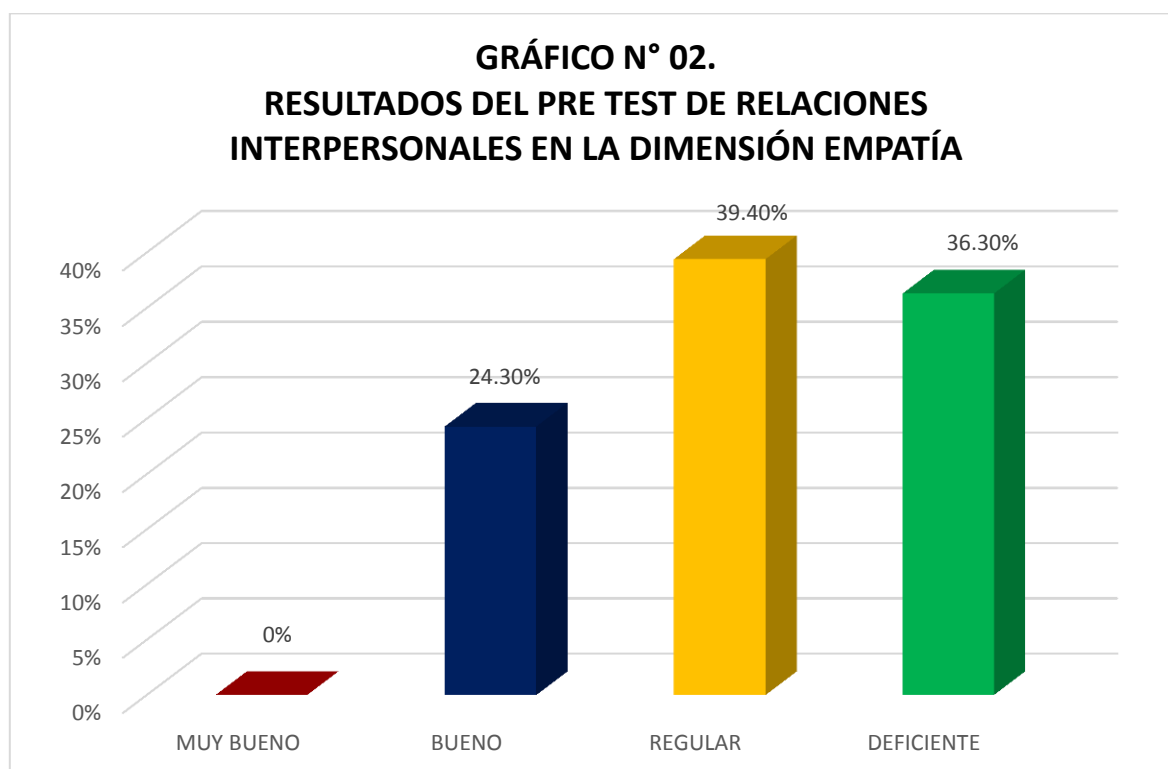
ideas. También falta mejorar acciones para un adecuado trabajo cooperativo, desarrollar un liderazgo, y la solución de conflictos reconociendo desde ya los puntos críticos en situaciones complejas que se presentan en el quehacer educativo.

TABLA N° 02

RESULTADOS DEL PRE TEST SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ESTADÍSTICOS
MUY BUENO	00	00	X = 8,2
BUENO	08	24.3	S = 3,9
REGULAR	13	39.4	Mo = 3
DEFICIENTE	12	36.3	C.V. = 47.6%
TOTAL	33	100,0	

FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Junio 2016



FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Junio 2016

En la tabla y gráfico N° 02, se observa que el 39.4% de los estudiantes presentan relaciones empáticas de regular, seguido del 36.3% que se ubican en la categoría deficiente en relaciones empáticas. En cambio el 24.3% de los estudiantes presentan buenas relaciones empáticas. La tabla muestra un promedio de 8.2 puntos, con una desviación típica de 3,9 puntos que se dispersa con respecto al promedio.

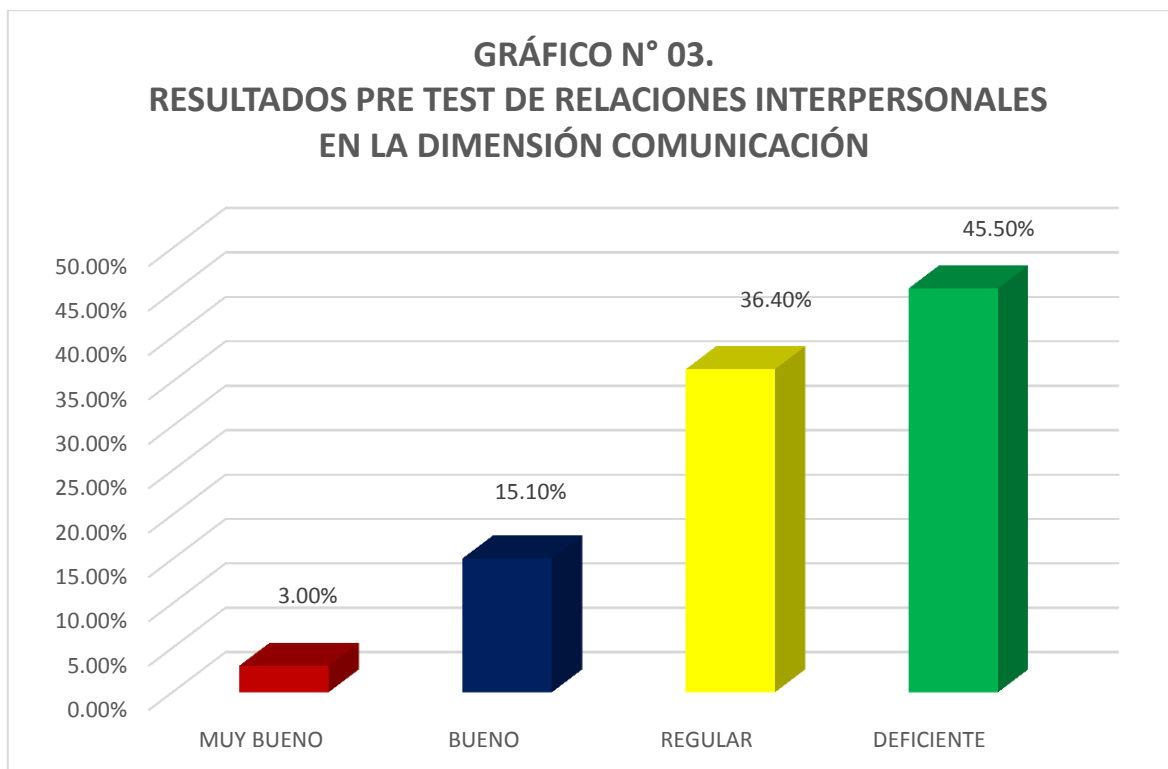
En Consecuencia los estudiantes regularmente tienden a expresar afecto a sus compañeros, también regularmente acepta las bromas que les hacen sus compañeros y se muestran empáticos.

TABLA N° 03

**RESULTADOS DEL PRE TEST SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES EN
LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ESTADÍSTICOS	
MUY BUENO	01	3,0	X	= 8,0
BUENO	05	15.1	S	= 3,9
REGULAR	12	36.4	Mo	= 9
DEFICIENTE	15	45.5	C.V.	= 48.7 %
TOTAL	33	100,0		

FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Junio 2016



FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Junio 2016

}, se observa que el 45,5% de los estudiantes presentan una deficiente comunicación interpersonal, ya que no se sienten seguros de sí mismos para conversar los asuntos académicos con sus pares y docentes. Además el 36.4% de estudiantes regularmente expresan afecto a sus compañeros y el 15.1% de estudiantes se ponen en lugar de sus compañeros mostrando ligeramente ser empáticos. El grupo presenta un promedio de 8 puntos y una desviación típica de 3,9 puntos que se dispersa con respecto al promedio y un coeficiente de variabilidad del 48.7% que viene hacer heterogéneo con respecto al promedio. Los resultados confirman la existencia de niveles bajos de relaciones comunicativas entre compañeros.

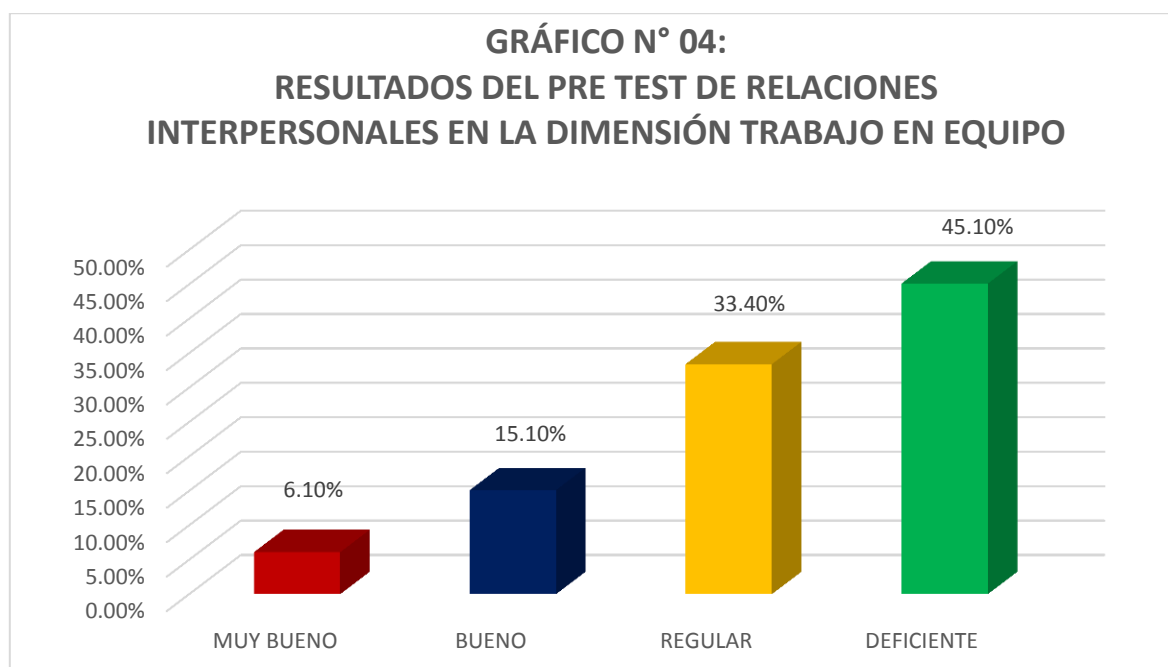
TABLA N° 04

RESULTADOS DEL PRE TEST SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES EN
LA DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ESTADÍSTICOS	
MUY BUENO	02	6.1	X	= 8,1
BUENO	05	15.1	S	= 4,7

REGULAR	11	33.4	Mo = 5
DEFICIENTE	15	45.1	C.V. = 58 %
TOTAL	33	100,0	

FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Junio 2016



FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Junio 2016

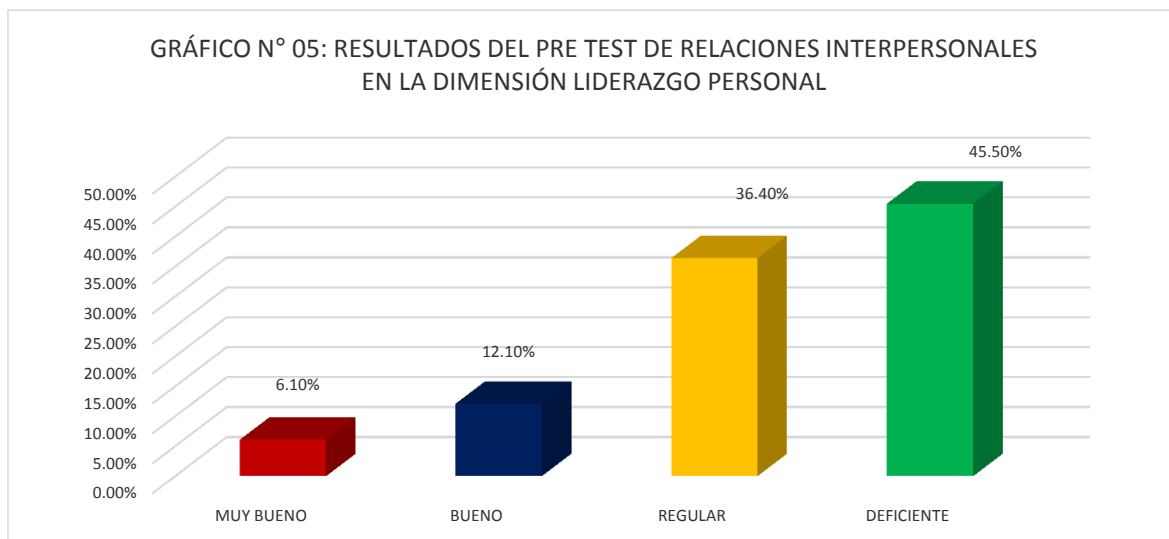
En la tabla y gráfico N° 04, se tiene los resultados de la dimensión trabajo en equipo, en donde el 45,1% de los estudiantes se ubicaron en la categoría deficiente, puesto que al reunirse no se visualiza aporte de ideas en las actividades grupales. El 33.4% se ubica en la categoría de regular para promover acciones de trabajo en grupo. Así también se tiene al 15.1% de estudiantes que si logra trabajar en grupo aportando ideas innovadoras, seguido del 6.1% que muy bien logra trabajar en equipo. El grupo presenta un promedio de 8,1 puntos y una desviación típica de 4.7 puntos que se dispersa con respecto al promedio. El grupo es heterogéneo con 58% de coeficiente de variabilidad. Los resultados visualizan que los estudiantes tienen poca disponibilidad para trabajar en grupo lo que de alguna manera afecta las relaciones interpersonales de cada uno de ellos.

TABLA N° 05

RESULTADOS DEL PRE TEST SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES EN LA DIMENSIÓN LIDERAZGO PERSONAL

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ESTADÍSTICOS
MUY BUENO	02	6.1	X = 8,5
BUENO	04	12.1	S = 4,3
REGULAR	12	36.4	Mo = 4
DEFICIENTE	15	45.5	C.V. = 50.6%
TOTAL	33	100,0	

FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Junio 2016



FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Junio 2016

En la tabla y gráfico N° 05, se observa que el 45,5% de los estudiantes se ubican en la categoría deficiente en la dimensión liderazgo personal con un promedio de 8,5 puntos y una desviación típica de 4,3 puntos que se dispersa con respecto al promedio. El 36,4% de estudiantes se ubican en la categoría de regular, así como el 12,1% en la categoría de bueno. Además se tiene el 6,1% de

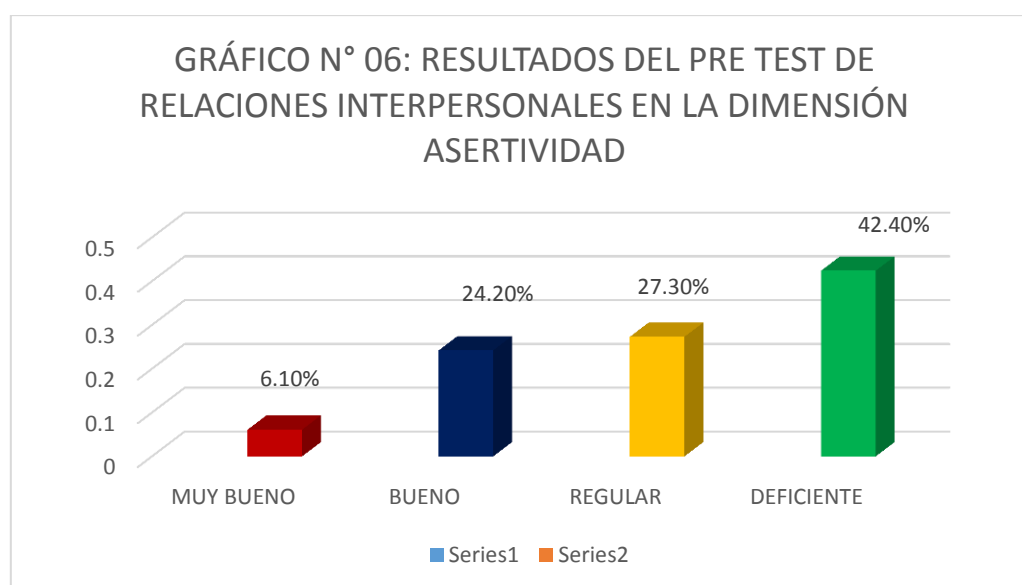
estudiantes en la categoría de muy bueno. Los resultados demuestran que existe un bajo liderazgo en los estudiantes, ya que no asumen retos ni iniciativas para ejecutar trabajos académicos.

TABLA N° 06

RESULTADOS DEL PRE TEST SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES EN LA DIMENSIÓN ASERTIVIDAD

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ESTADÍSTICOS
MUY BUENO	02	6.1	X = 8,6
BUENO	08	24.2	S = 4,4
REGULAR	09	27.3	Mo = 4
DEFICIENTE	14	42.4	C.V. = 51.2%
TOTAL	33	100,0	

FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Junio 2016



FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Junio 2016

En la tabla y gráfico N° 06, se observa los resultados de la dimensión habilidades sociales, en donde el 42,4% de estudiantes se ubican en la categoría deficiente con un promedio de 8,6 puntos y una desviación típica de 4,4 puntos que se dispersa con respecto al promedio. El 27,3% de estudiantes se ubican en la categoría regular, el 24,2% en la categoría de

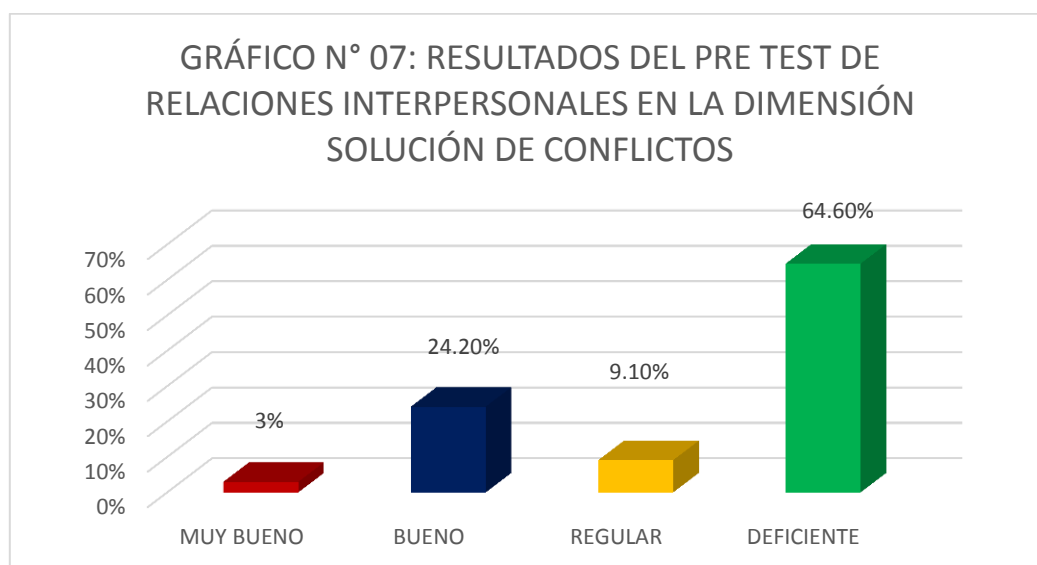
bueno y el 6,1% en la categoría de muy bueno. Los resultados demuestran la falta del manejo de habilidades sociales en los estudiantes que conforman la muestra, falta proactividad en ellos, falta de respeto a sus compañeros permiten afirmar que los estudiantes son poco proactivos, cuando opinan sobre algo en la clase.

TABLA N° 07

RESULTADOS DEL PRE TEST SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES EN LA DIMENSIÓN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ESTADÍSTICOS	
MUY BUENO	01	3.0	X	= 7,3
BUENO	08	24.2	S	= 4,4
REGULAR	03	9.1	Mo	= 5
DEFICIENTE	21	64.6	C.V.	= 60.3%
TOTAL	33	100,0		

FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Junio 2016



FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Mayo 2016

En la tabla y gráfico N° 07, se observa que el 64,6% de los estudiantes se ubican en la categoría Deficiente en la dimensión solución de conflictos con un promedio de 7,3 puntos y una desviación típica de 4,4 puntos que se dispersa con respecto al promedio. El 9,1% de estudiantes se ubican en la categoría de regular, el 24,2% está en la categoría de bueno y el 3,0% en la

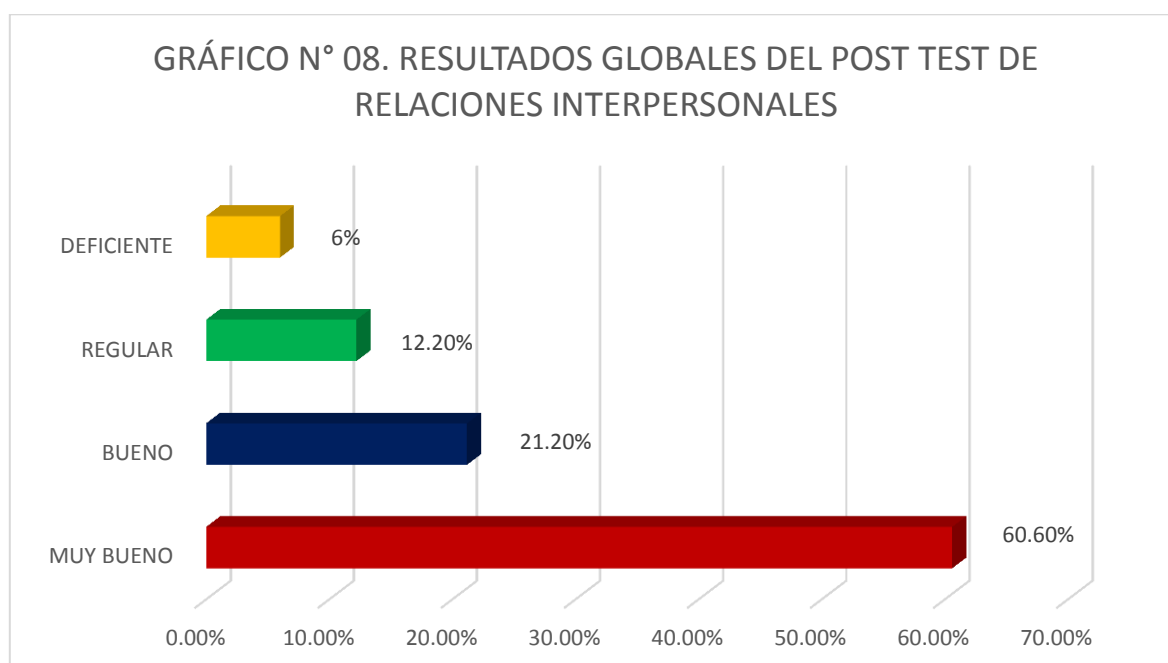
categoría de muy bueno. Estos resultados demuestran la falta de voluntad para solucionar algún conflicto que se presenta en reuniones en la universidad.

3.2. Resultados obtenidos durante la medición del Post Test

TABLA N° 08
RESULTADOS GENERAL DEL POST TEST GRUPO EXPERIMENTAL SEGÚN
NIVELES DE RELACIONES INTERPERSONALES

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ESTADÍSTICOS
MUY BUENO	20	60.6	X = 92,3
BUENO	07	21.2	S = 26,7
REGULAR	04	12.2	Mo = 115
DEFICIENTE	02	6.0	C.V. = 28.9%
TOTAL	33	100,0	

FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Julio 2016



FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Julio 2016

En la tabla y gráfico N° 08, se presenta los resultados del post test luego de aplicado el programa de habilidades comunicativas asertivas en el cual se tiene que el 60,6% de los estudiantes mejoraron significativamente las relaciones interpersonales en la universidad, con un promedio de 92,3 puntos; a la vez se tiene una desviación típica de 26,7 puntos que se dispersa con respecto al promedio. El 21,2% de estudiantes se ubican en la categoría de Bueno; mientras que el 12,2% están en la categoría de regular y sólo el 6% se mantiene en la categoría de deficiente. También se aprecia una variabilidad de 28,9% que viene hacer homogéneo con respecto al promedio de los puntajes muy bueno en relaciones interpersonales.

En Consecuencia al concluir el programa de habilidades comunicativas asertivas, los estudiantes lograron desarrollar la empatía, la comunicación con sus compañeros, se integraron a los grupos para trabajar en equipo. Se mejoró el liderazgo en los estudiantes, participaron en las actividades programadas en la Facultad FACHSSE, conllevando a elevar sus relaciones interpersonales y la solución de conflictos.

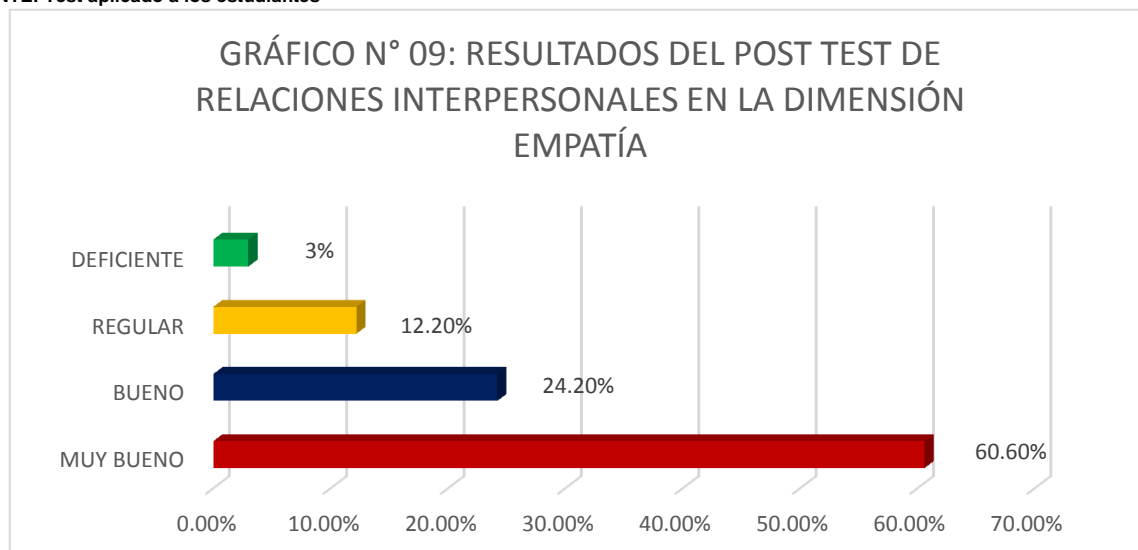
TABLA N° 09

RESULTADOS DEL POST TEST SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES EN LA DIMENSIÓN EMPATÍA

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ESTADÍSTICOS	
MUY BUENO	20	60.6	X	= 16,1
BUENO	08	24.2	S	= 4,1
REGULAR	04	12.2	Mo	= 17
DEFICIENTE	01	3.0	C.V.	= 25.5%
TOTAL	33	100,0		

FUENTE: Test aplicado a los estudiantes

FECH
A:
Julio
2016



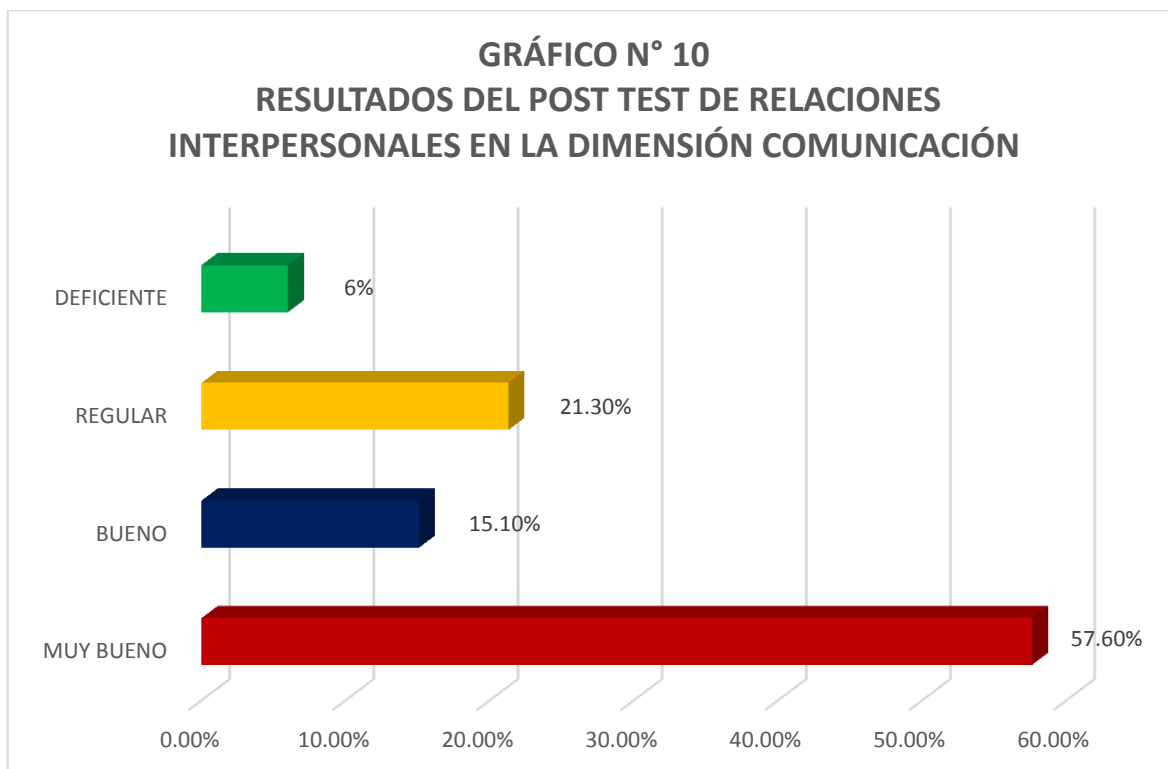
En la tabla y gráfico N° 09, se observa que el 60,6% de los estudiantes se ubican en la categoría de muy bueno en la dimensión Empatía con un promedio de 16,1 puntos tal cual se presenta en el Baremo; así mismo se tiene una desviación típica de 4,1 puntos que se dispersa con respecto al promedio. El 24,2% de estudiantes se ubican en la categoría de bueno y el 12,2% en la categoría de regular, sólo el 3% está ubicado en la categoría deficiente. En consecuencia los estudiantes mejoraron significativamente sus características empáticas, demostrando interés por el bienestar de sus compañeros, ofreciéndoles su apoyo, así como generando confianza en el desarrollo de las actividades.

TABLA N° 10

RESULTADOS DEL POST TEST SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES EN LA DIMENSIÓN COMUNICACIÓN

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ESTADÍSTICOS	
MUY BUENO	19	57.6	X	= 15.7
BUENO	05	15.1	S	= 4,5
REGULAR	07	21.3	Mo	= 19
DEFICIENTE	02	6.0	C.V.	= 28.7%
TOTAL	33	100,0		

FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Mayo 2016



FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Julio 2016

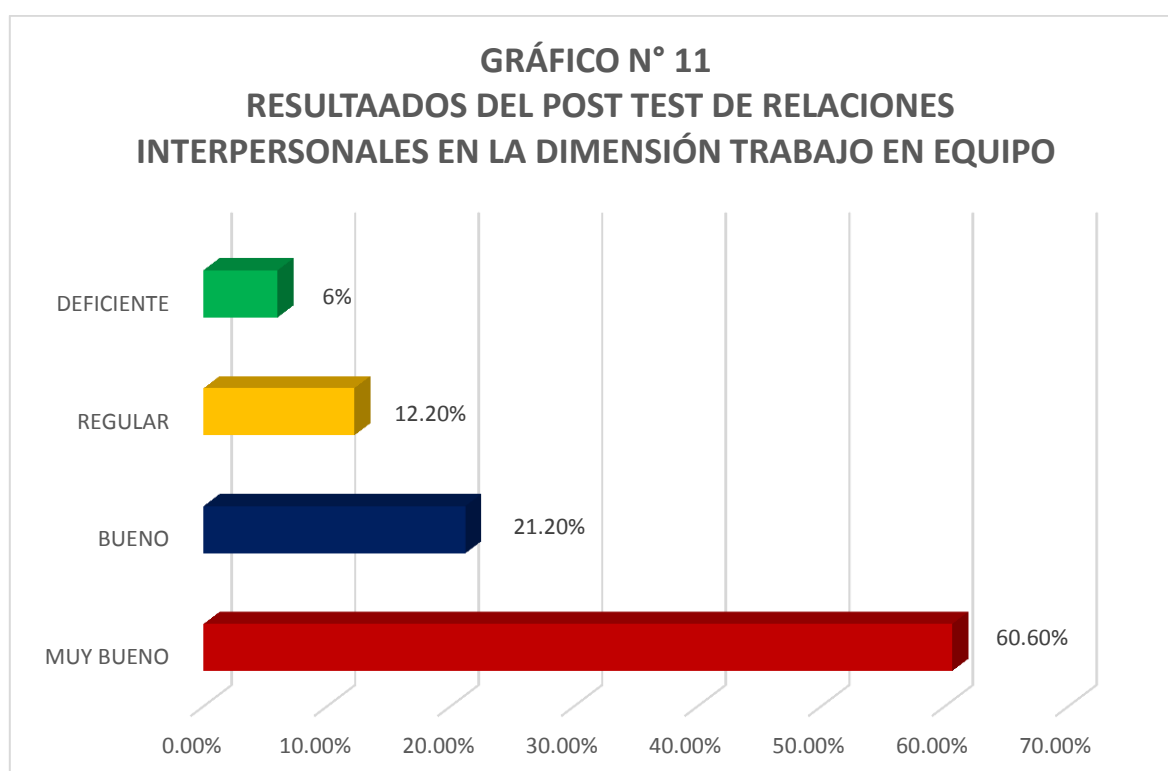
En la tabla y gráfico N° 10, se observa que el 57,6% de los estudiantes se ubican en la categoría de muy bueno en la dimensión comunicación con un promedio de 15,7 puntos y una desviación típica de 4,5 puntos que se dispersa con respecto al promedio. El 15,1% de estudiantes se ubican en la categoría de bueno, mientras que el 21,3% está en la categoría de regular, sólo el 6% se ubica en la categoría de deficiente. Los resultados antes descritos permiten afirmar que los estudiantes se posicionan con buena comunicación, brindan información oportuna a sus compañeros, presentan un buen lenguaje y tono al conversar. También utilizan intercambios verbales esperando el turno correspondiente para comunicar algo a sus compañeros.

TABLA N° 11

RESULTADOS DEL POST TEST SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES EN LA DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ESTADÍSTICOS	
MUY BUENO	20	60.6	X	= 15.8
BUENO	07	21.2	S	= 4,7
REGULAR	04	12.2	Mo	= 20
DEFICIENTE	02	6.0	C.V.	= 29.7%
TOTAL	33	100,0		

FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Julio 2016



FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Julio 2016

En la tabla y gráfico N° 11, se observa que el 60,6% de los estudiantes se ubican en la categoría muy bueno en lo que respecta al trabajo en equipo en la universidad. Se aprecia un promedio de 15,8 puntos y una desviación típica de 4,7 puntos que se dispersa con respecto al promedio. El 21,2% de estudiantes se ubican en la categoría de bueno, el 12,2% en la categoría de regular y el 6% se mantienen en la categoría de deficiente en las relaciones interpersonales. Los resultados demuestran el logro significativo de los estudiantes con respecto al

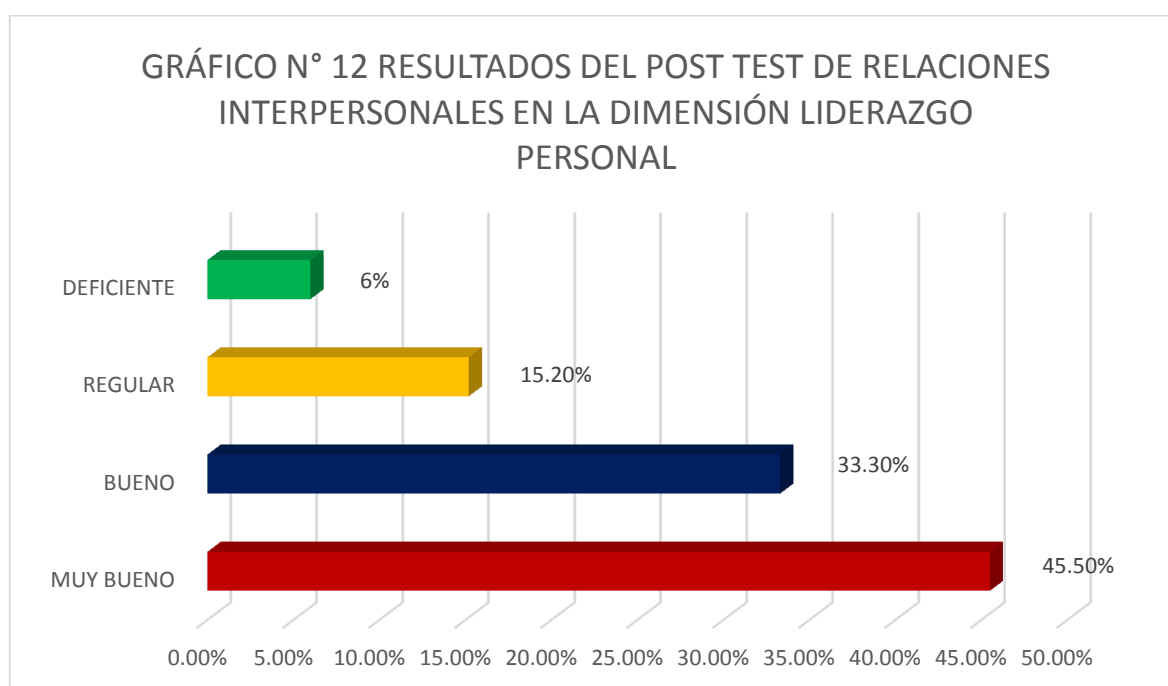
trabajo en equipo, puesto que promueven actividades donde se involucran para mejorar los productos académicos e institucionales.

TABLA N° 12

RESULTADOS DEL POST TEST SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES EN LA DIMENSIÓN LIDERAZGO PERSONAL

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ESTADÍSTICOS	
MUY BUENO	15	45.5	X	= 14.8
BUENO	11	33.3	S	= 4,5
REGULAR	05	15.2	Mo	= 18
DEFICIENTE	02	6.0	C.V.	= 30.4%
TOTAL	33	100,0		

FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Julio 2016



FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Julio 2016

En la tabla y gráfico N° 12, se observa que el 45,5% de los estudiantes han logrado mejorar el liderazgo personal con un promedio de 14,8 puntos y una desviación típica de 3.9 puntos que se dispersa con respecto al promedio. El 33,3%

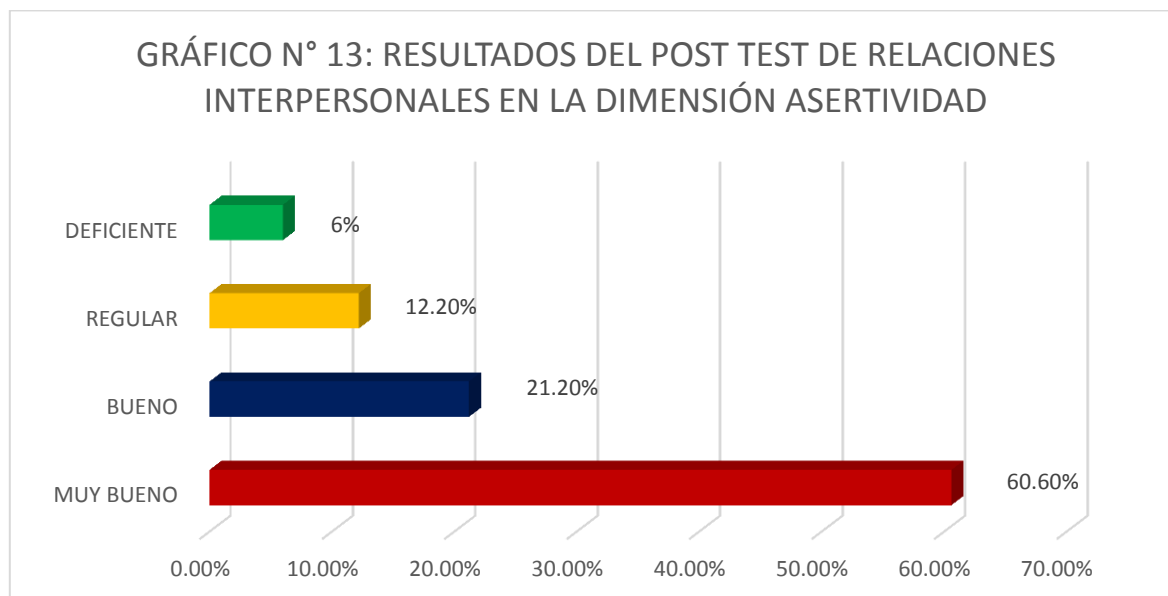
de estudiantes se ubican en la categoría de bueno, seguido del 15,2% que están en la categoría regular y sólo el 6% se mantiene en la categoría deficiente en liderazgo personal. Los resultados demuestran que los estudiantes mejoraron significativamente el liderazgo, logran coordinar para conformar equipos de trabajo y que de alguna manera les hace más comunicativos, proactivos en las responsabilidades asumidas.

TABLA N° 13

RESULTADOS DEL POST TEST SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES EN LA DIMENSIÓN ASERTIVIDAD

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ESTADÍSTICOS
MUY BUENO	20	60.6	X = 14.7
BUENO	07	21.2	S = 4,8
REGULAR	04	12.2	Mo = 17
DEFICIENTE	02	6.0	C.V. = 32.6%
TOTAL	33	100,0	

FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Julio 2016



FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Julio 2016

En la tabla y gráfico N° 13, se observa que el 60,6% de los estudiantes se ubican en la categoría de muy bueno en la dimensión asertividad con un promedio de 14,7 puntos y una desviación típica de 4,8 puntos que se dispersa con respecto al

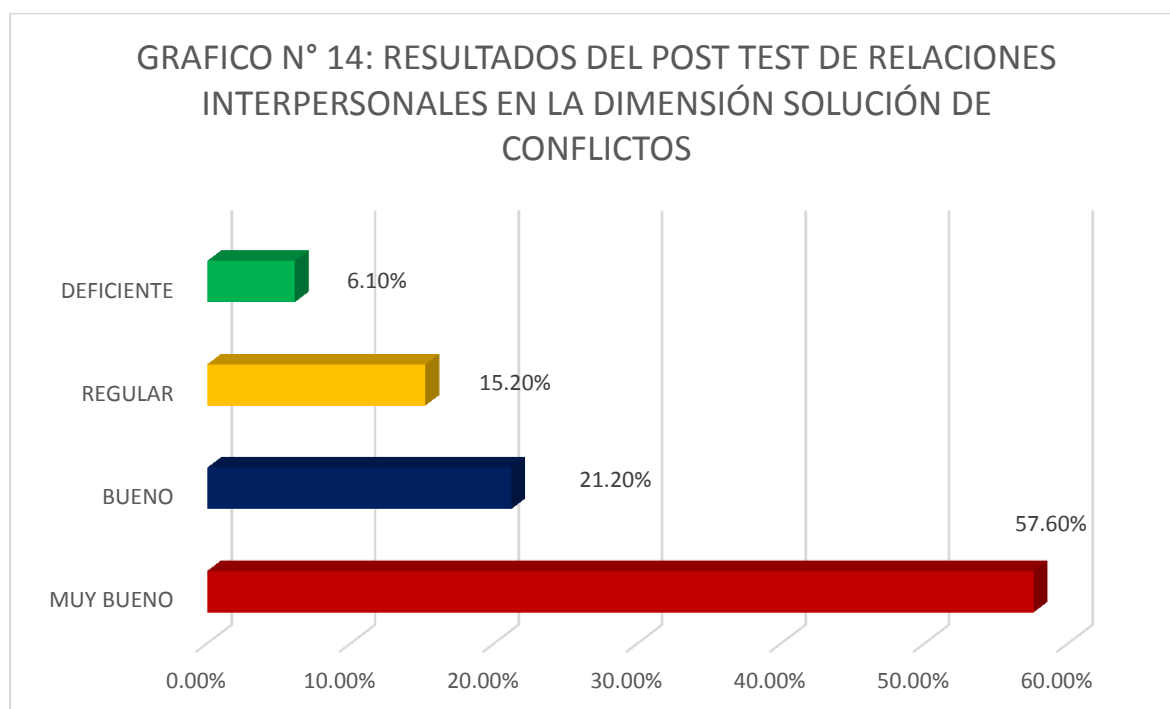
promedio. El 21,2% de estudiantes se ubican en la categoría bueno, el 12,2% en la categoría de regular y el 6% en la categoría deficiente. Los resultados concluyen que los estudiantes son más proactivos, seguros en sus decisiones, argumentan ideas y asumen iniciativas que permiten el liderazgo en la universidad.

TABLA N° 14

RESULTADOS DEL POST TEST SEGÚN RELACIONES INTERPERSONALES EN LA DIMENSIÓN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	ESTADÍSTICOS	
MUY BUENO	19	57.6	X	= 15.4
BUENO	07	21.2	S	= 4.7
REGULAR	05	15.2	Mo	= 18
DEFICIENTE	02	6.1	C.V.	= 30.5%
TOTAL	33	100,0		

FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Julio 201



FUENTE: Test aplicado a los estudiantes
FECHA: Julio 2016

En la tabla y gráfico N° 14, se observa que el 57,6% de los estudiantes se ubican en la categoría muy bueno en la dimensión solución de conflictos con un promedio de 15,4 puntos y una desviación típica de 4,7 puntos que se dispersa con

respecto al promedio. El 21,2% de estudiantes se ubican en la categoría de bueno, el 15,2% está en la categoría de regular y el 6,1% se mantiene en la categoría de deficiente.

Los resultados demuestran que los estudiantes mejoraron significativamente la solución de conflictos, según el 57.6% de ellos, puesto que utilizan el diálogo como base para la solución de los conflictos, así como tienden ayudar a sus compañeros a soluciones pacíficas en los conflictos que se producen en el aula.

4.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentada, analizada e interpretada en cuadros estadísticos la información recogida a través de diferentes técnicas e instrumentos elegidos, se debate los resultados considerando para ello los objetivos específicos que se detallan a continuación.

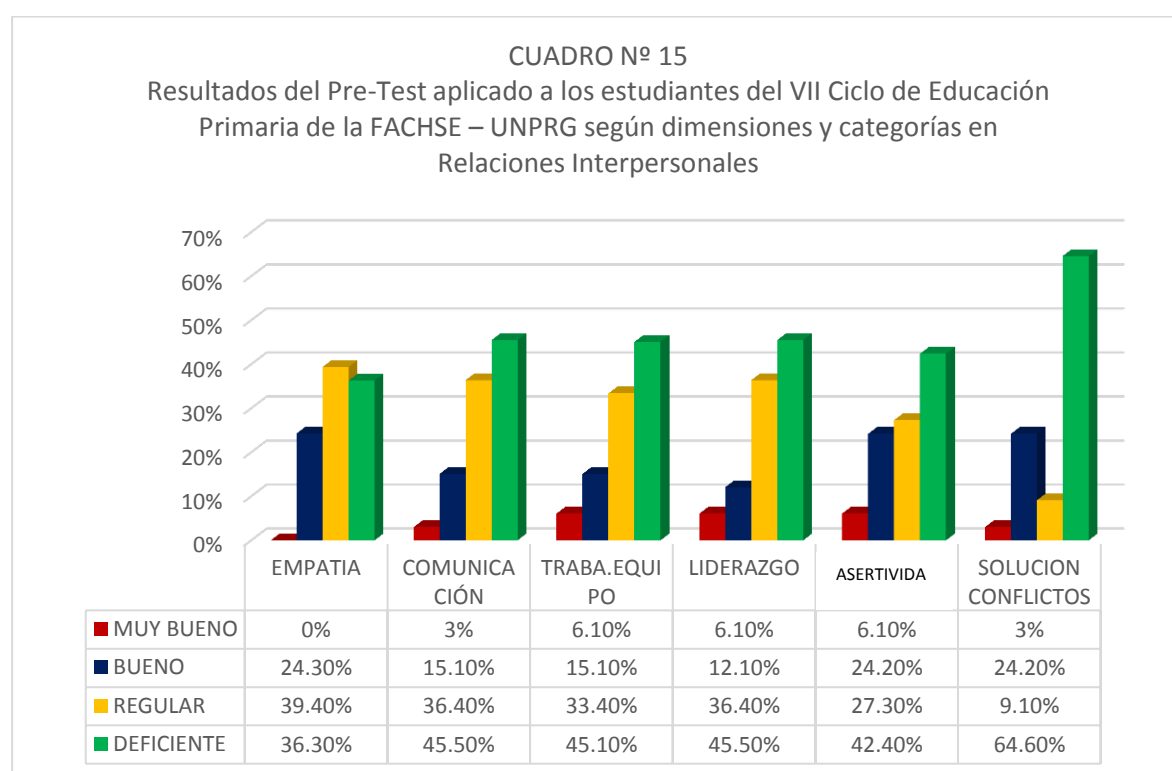
Antes de aplicar el estímulo se evaluó mediante un Pre Test a los estudiantes para identificar los niveles de relaciones interpersonales en los estudiantes del séptimo ciclo de la especialidad de educación primaria de la FACHSE – UNPRG 2015- I, para lo cual presentamos la tabla N° 15.

CUADRO N° 15

Resultados del Pre-Test aplicado a los estudiantes del VII Ciclo de Educación Primaria de la FACHSE – UNPRG según dimensiones y categorías en Relaciones Interpersonales

GRUPO DIMENSION	GRUPO DE ESTUDIO											
	EMPATÍA		COMUNICACIÓN		TRABAJO EN EQUIPO		LIDERAZGO		ASERTIVIDAD		SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	
CATEGORIA	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
MUY BUENO	0	0	01	3	02	6.1	02	6.1	02	6.1	01	3
BUENO	08	24.3	05	15.1	05	15.1	04	12.1	08	24.2	08	24.2
REGULAR	13	39.4	12	36.4	11	33.4	12	36.4	09	27.3	03	9.1
DEFICIENTE	12	36.3	15	45.5	15	45.1	15	45.5	14	42.4	21	64.6
PROMEDIO GENERAL	48.7											
DESV. TÍPICA	23.3											
COEF. VARIAB.	47.8%											

Fuente: Tablas N° 01, 02, 03, 04, 05, 06



DEBATE:

En el cuadro N° 15 se presenta los resultados por dimensión obtenidos por los estudiantes del VII ciclo de la Especialidad Educación Primaria en el pre test, los cuales indican que los estudiantes mantienen incipientes a regular las relaciones

interpersonales en sus diferentes dimensiones: Empatía, comunicación, trabajo en equipo, liderazgo personal, asertividad y solución de conflictos.

Con respecto al objetivo general, referido a la aplicación del Programa de habilidades comunicativas asertivas que permita mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes que conforman el grupo de estudio, en el cual se establecieron tres etapas: Planificación, Ejecución y Evaluación en el desarrollo de las relaciones interpersonales. Utilizando, las aulas de la FACHSE – UNPRG en donde se desarrollaron las actividades basados en habilidades comunicativas asertivas. Además se hizo necesario el empleo de medios y materiales didácticos como simulaciones, autoevaluaciones y otros que permitieron la interacción entre los estudiantes, que permita el intercambio fluido de ideas y temas entre estudiantes y el docente, más allá del horario dedicado a las otras áreas, todo ello a fin de reforzar conceptos y mantener vivo el interés y la motivación por el aprendizaje. Para la aplicación del programa de habilidades comunicativas asertivas se desarrollaron las siguientes actividades:

- a. Diseño de actividades habilidades comunicativas asertivas por semana.
- b. Contar con los materiales para cada actividad
- c. Desarrollo de las actividades individual y grupal de tal forma que se logres aprendizajes significativos.
- d. Evaluación de la información obtenida por las responsables de la investigación.

Además se consideró el cronograma de actividades, así como un Pre Test y un Post Test, y el desarrollo de las sesiones elaboradas por las investigadoras teniendo en cuenta la necesidad que presentan los estudiantes en cuanto a mejorar las relaciones interpersonales.

La evaluación de proceso tuvo en cuenta la participación, análisis y síntesis de los alumnos, así como la realización de trabajos y evaluación permanente en cada actividad de aprendizaje en forma individual y/o grupal para demostrar lo que han aprendido.

Una vez concluido la aplicación del programa de habilidades comunicativas asertivas se evaluó mediante un Post Test a los estudiantes teniendo en cuenta el logro de las relaciones interpersonales, para lo cual se presenta el cuadro N° 16

CUADRO N° 16

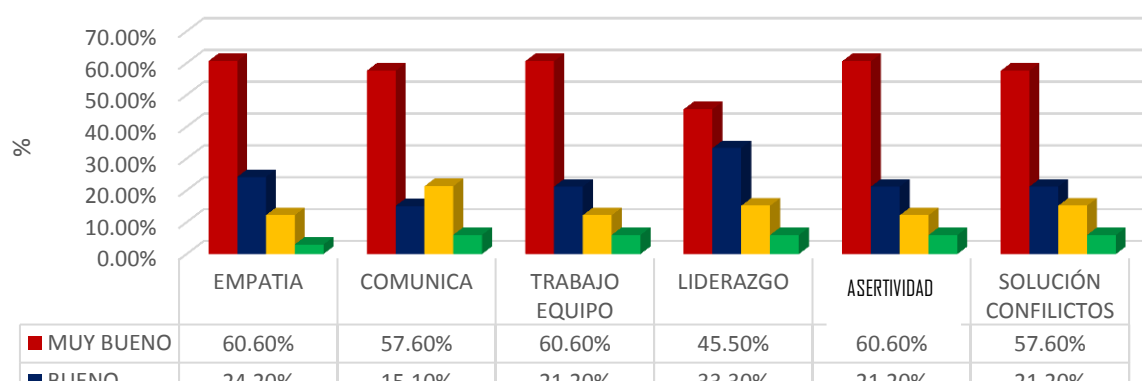
Resultados del Post-Test aplicado a los estudiantes del VII Ciclo de Educación Primaria de la FACHSE – UNPRG según dimensiones y categorías en Relaciones Interpersonales

GRUPO	GRUPO DE ESTUDIO											
DIMENSION	EMPATIA		COMUNICACIÓN		TRABAJO EN EQUIPO		LIDERAZGO		ASERTIVIDAD		RESOLUCIÓN CONFLICTOS	
CATEGORIA	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
MUY BUENO	20	60.6	19	57.6	20	60.6	15	45.5	20	60.6	19	57.6
BUENO	08	24.2	05	15.1	07	21.2	11	33.3	07	21.2	07	21.2
REGULAR	04	12.2	07	21.3	04	12.2	05	15.2	04	12.2	05	15.2
DEFICIENTE	01	3.0	02	6.0	02	6.0	02	6.0	02	6.0	02	6.0
PROMEDIO	92.3											
DESV. TIPICA	26.7											
COEF. VAR.	28.9%											

Fuente: Tablas N° 07, 08, 09, 10, 11, 12

CUADRO N° 16

Resultados del Post-Test aplicado a los estudiantes del VII Ciclo de Educación Primaria de la FACHSE – UNPRG según dimensiones y categorías en Relaciones Interpersonales



Los estudiantes del grupo de estudio mejoraron significativamente las relaciones interpersonales luego de aplicado el programa de habilidades comunicativas asertivas, es decir lograron desarrollar la empatía, la comunicación con sus compañeros, se integraron a los grupos para trabajar en equipo. Se mejoró el liderazgo en los estudiantes, participaron en las actividades programadas tanto en el aula como en la institución en general conllevando a elevar su comunicación asertiva y la solución de conflicto.

CUADROS COMPARATIVO DE RESULTADOS: PRE Y POST TEST

PRE TEST

GRUPO DIMENSION	GRUPO DE ESTUDIO											
	EMPATÍA		COMUNICACIÓN		TRABAJO EN EQUIPO		LIDERAZGO		HABILIDADES SOCIALES		SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	
CATEGORIA	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
MUY BUENO	0	0	01	3	02	6.1	02	6.1	02	6.1	01	3
BUENO	08	24.3	05	15.1	05	15.1	04	12.1	08	24.2	08	24.2
REGULAR	13	39.4	12	36.4	11	33.4	12	36.4	09	27.3	03	9.1
DEFICIENTE	12	36.3	15	45.5	15	45.1	15	45.5	14	42.4	21	64.6
PROMEDIO GENERAL	48.7											
DESV. TIPICA	23.3											
COEF. VARIAB.	47.8%											

POST TEST

GRUPO DIMENSION	GRUPO DE ESTUDIO											
	EMPATIA		COMUNICACIÓN		TRABAJO EN EQUIPO		LIDERAZGO		HABILIDADES SOCIAL		RESOLUCIÓN CONFLICTO	
CATEGORIA	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
MUY BUENO	20	60.6	19	57.6	20	60.6	15	45.5	20	60.6	19	57.6
BUENO	08	24.2	05	15.1	07	21.2	11	33.3	07	21.2	07	21.2
REGULAR	04	12.2	07	21.3	04	12.2	05	15.2	04	12.2	05	15.2
DEFICIENTE	01	3.0	02	6.0	02	6.0	02	6.0	02	6.0	02	6.0
PROMEDIO	92.3											
DESV. TIPICA	26.7											
COEF. VAR.	28.9%											

ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Con la finalidad de poder evaluar las RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ESTUDIANTES DEL VII CICLO DE LA ESPECIALIDAD DE EDUCACIÓN PRIMARIA- FACHSE- UNPRG - LAMBAYEQUE- CICLO 2015 –I, se elaboró un instrumento conformado por seis Dimensiones; comunicación, empatía, trabajo en equipo, liderazgo, asertividad y solución de conflictos, dimensiones imprescindibles para determinar el estado de las relaciones interpersonales de los estudiantes.

El instrumento adecuado fue validado gracias al juicio de expertos respecto de su pertinencia y representatividad de cada ítem para con el universo cognitivo que la variable bajo estudio contenía.

Como parte final de la elaboración del instrumento, las investigadoras sometieron al proceso de confiabilidad los ítems validados, mostrándose a continuación los resultados.

Análisis del Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	42

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00002	90,2727	687,517	,832	,987
VAR00003	90,0606	678,309	,813	,987
VAR00004	90,6364	696,739	,651	,987
VAR00005	90,1818	681,591	,771	,987
VAR00006	90,7879	674,547	,741	,987
VAR00007	90,2121	697,422	,555	,988
VAR00008	90,1818	681,591	,771	,987
VAR00009	90,2121	682,172	,851	,987
VAR00010	90,7273	684,830	,814	,987
VAR00011	90,0303	680,905	,892	,987
VAR00012	90,4848	674,008	,912	,987
VAR00013	90,6061	670,996	,777	,987
VAR00014	90,1515	676,133	,904	,987
VAR00015	90,5455	696,568	,565	,988
VAR00016	90,8788	692,172	,824	,987
VAR00017	90,0303	680,905	,892	,987
VAR00018	90,1818	673,528	,848	,987
VAR00019	90,6061	670,996	,777	,987
VAR00020	90,2727	680,455	,810	,987
VAR00021	90,4545	677,881	,892	,987
VAR00022	90,1818	676,591	,894	,987
VAR00023	90,6364	696,676	,654	,987
VAR00024	90,3333	684,229	,824	,987
VAR00025	90,8788	677,860	,727	,987
VAR00026	90,0909	683,773	,930	,987
VAR00027	90,4848	674,008	,912	,987
VAR00028	90,3030	681,405	,793	,987
VAR00029	90,8788	677,860	,727	,987
VAR00030	90,4242	670,314	,896	,987
VAR00031	90,7576	690,314	,822	,987
VAR00032	90,1212	679,922	,908	,987
VAR00033	91,0909	683,898	,754	,987
VAR00034	90,2727	669,830	,940	,987
VAR00035	90,4848	674,070	,910	,987
VAR00036	90,5758	679,689	,871	,987
VAR00037	90,4242	674,627	,872	,987
VAR00038	90,5152	670,195	,934	,987
VAR00039	90,6970	665,905	,839	,987
VAR00040	90,5758	695,127	,640	,987

VAR00041	90,1515	674,633	,897	,987
VAR00042	90,6364	696,676	,654	,987
VAR00043	90,0606	675,934	,831	,987

3.2. PROPUESTA TEORICA.

Título:

**PROGRAMA DE HABILIDADES COMUNICATIVAS ASERTIVAS
BASADO EN LA TEORÍA HUMANISTA DE CARL ROGERS Y LA TEORÍA
DEL APRENDIZAJE SOCIAL DE ALBERT BANDURA PARA MEJORAR LAS
RELACIONES INTERPERSONALES**



I. DATOS GENERALES

- | | |
|---------------------------|--------------------------------------------------|
| 1. INSTITUCIÓN | : Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo |
| 2. UBICACIÓN | : Lambayeque |
| 3. FACULTAD | : Ciencias Histórico Sociales y Educación |
| 4. ESPECIALIDAD | : Educación Primaria |
| 5. CICLO ACADÉMICO | : VII |
| 6. DURACIÓN | : Inicio: Mayo del 2016 |
| | : Término: Julio del 2016 |
| 7. RESPONSABLES | : Br. Patricia L. Marreros Saldarriaga |
| | Br. Gladys A. Montalvo Vallejos |

II. JUSTIFICACIÓN

La mayoría de estudiantes del nivel educación superior presentan dificultades en las relaciones interpersonales, situación que ha sido observada de manera continua durante el desarrollo de clases, asimismo, esta situación pudo ser observada fuera de las aulas por los diferentes docentes adscritos a esta Facultad. Es evidente la falta de empatía en los estudiantes, así como una pobre comunicación con sus pares, la falta de coordinación para trabajar en equipo, la ausencia de liderazgo, entre otros permite plantear la propuesta de realizar un programa de habilidades comunicativas asertivas que permita mejorar la convivencia entre estudiantes de esta forma cambiar aspectos personales y actitudinales dirigidos a una formación profesional de calidad, apostando al cambio de conducta de los jóvenes principalmente a fin de mejorar las relaciones interpersonales dentro y fuera de la institución.

III. OBJETIVO GENERAL

Mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes de VII Semestre de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación – FACHSE de la UNPRG, Lambayeque.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los niveles de relaciones interpersonales en los estudiantes del séptimo ciclo de la especialidad de educación primaria de la FACHSE - UNPRG que conforman el grupo de estudio mediante un pre test.
- Promover la mejora de las relaciones interpersonales mediante el programa de Habilidades comunicativas asertivas entre estudiantes, a través de actividades específicas y con la aplicación de estrategias pertinentes.
- Desarrollar en los estudiantes estrategias para elevar las relaciones interpersonales para una adecuada convivencia intrapersonal e inter personal.

V. METODOLOGÍA

Basados en la teoría de Albert Bandura, quién manifiesta que las personas adquieren las habilidades sociales a través de las experiencias interpersonales, aplicaremos actividades que tendrán una metodología activa, en donde se

pondrán en práctica estrategias que permitan a los estudiantes: indagar, analizar, interpretar, explicar, establecer comparaciones, formular conclusiones y otros procesos que favorezcan el desarrollo de su pensamiento crítico y su capacidad propositiva que les permita contribuir al mejoramiento y transformación de la realidad en que se desenvuelven. Asimismo, lograremos que sean capaces de convertirse en el tipo de personas que deseen ser como lo señala Carl Rogers.

VI. DESCRIPCIÓN

La aplicación de un Programa de Habilidades Comunicativas propone la ejecución de actividades en la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de modo que los estudiantes logren mejorar las relaciones interpersonales para lo cual se presenta las siguientes fases:

➤ **Fase de Preparación.-** Corresponde a la etapa de planificación y elaboración de las actividades del programa de Habilidades comunicativas por parte de las responsables de la investigación. Por ello creímos conveniente elaborar actividades dinámicas y creativas, que permitan a los estudiantes expresarse sin temor, ser empáticos, interactuar de manera efectiva con sus compañeros, aperturando los canales de comunicación para lograr cierto grado de modificación en la conducta humana como enfatizó Carl Rogers en su teoría.

➤ **Fase de Ejecución:** La Propuesta se hará junto con los estudiantes del grupo experimental a partir del 13 de junio hasta el 22 de julio del 2016. Es importante señalar que como facilitadores brindaremos a los estudiantes un ambiente propicio para que se expresen con libertad sin ser interrumpidos o corregidos. Para lo cual se seguirá los siguientes pasos:

- Se realizará 6 actividades para que los estudiantes participen de forma intensiva.
- Cada actividad contará con la misma cantidad de estudiantes.
- Los estudiantes logran conocerse a sí mismos y a los demás.
- Bajan su actitud defensiva.
- Se abren a opciones y a escuchar a los demás.

- Orientaciones generales sobre el Programa .
- Realizar la actividad específica haciendo uso de las estrategias previamente planificadas.

➤ **Fase de Evaluación.-** La evaluación será permanente durante la aplicación de todo el programa. Esto nos permitirá analizar las cosas positivas y negativas de los estudiantes para que se pueda retroalimentar y corregir errores en una conducta o situación futura. Durante este proceso se evaluará que los estudiantes sean capaces de expresar sus pensamientos y sentimientos con libertad y de manera asertiva ante cualquier persona, de la misma forma serán capaces de resolver conflictos con los demás previniendo los problemas a futuro, igualmente en todas sus acciones se respeta a sí mismo, demostrando liderazgo personal durante los trabajos en equipo.

VII. ASPECTOS ADMINISTRATIVO

7.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<div>TIEMPOS</div> <div>ETAPAS</div>	13 DE JUNIO	21 DE JUNIO	28 DE JUNIO	05 DE JULIO	07 DE JULIO	12 DE JULIO	19 DE JULIO	22 DE JULIO
1.-Aplicación del pre test	X							
2.- Aplicación “Actividad 01”		X						
3.- Aplicación “Actividad 02”			X					
4.- Aplicación “Actividad 03”				X				
5.- Aplicación “Actividad 04”					X			
6.- Aplicación “Actividad 05”						X		
7.- Aplicación “Actividad 06”							X	
8.- Aplicación del pos test								X

7. 2 PRESUPUESTO

ITEM	CANTIDAD	TOTAL
Internet	60 D	s/ 180
Impresiones	150	s/ 70
Fotocopias	450	s/ 225
Transporte	30	s/ 300
Servicios Técnicos: Arreglo de laptop	1	s/ 100
TOTAL		s/ 875

8.3 FINANCIAMIENTO

FINANCIAMIENTO	APOORTE (S/.)
Autofinanciamiento	875
Total	875

CUADRO DE RESUMEN DE ACTIVIDADES

Nº	DENOMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DURACIÓN
01	Expresamos lo que pensamos	Definir la comunicación asertiva y su importancia para mejorar nuestras relaciones interpersonales.	45 minutos
02	Nos comunicamos asertivamente	Fomentar la comunicación asertiva entre los integrantes del aula logrando una adecuada interacción al expresar sus opiniones.	45 minutos
03	Todos somos líderes	Generar un liderazgo innovador, que proporcione a los estudiantes las herramientas necesarias para identificar las necesidades más urgentes de su entorno.	45 minutos
04	Practicemos la empatía	Reconocer la relevancia de la empatía en relación a la resolución de conflictos.	45 minutos
05	Trabajamos en equipo	Identificar los distintos roles que se manifiestan en un equipo de trabajo y la importancia de ellos para su dinámica.	45 minutos
06	Tela de conflicto	Aplicar las técnicas de negociación en el quehacer de su carrera profesional.	45 minutos

ACTIVIDAD Nº 01

I. DENOMINACIÓN:

“Expresamos lo que pensamos”

II. DATOS GENERALES:

- 2.1. Institución : FACHSE - UNPRG
- 2.2. Duración : 45 minutos
- 2.3. Participantes : Estudiantes de VII Ciclo
- 2.4. Especialidad : Educación Primaria
- 2.5 Responsables : Marreros Saldarriaga, Patricia Liliana
: Montalvo Vallejos Gladys Angelita

III. OBJETIVO

- Definir la comunicación asertiva y su importancia para mejorar nuestras relaciones interpersonales.

IV. DESARROLLO DEL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	RECURSOS Y/OTÉCNICAS	EVALUACIÓN	T
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> Iniciamos la actividad presentándonos y explicando la dinámica del programa a desarrollar. Continuamos con la dinámica “Presento a mi amigo” para lo cual se utilizarán tarjetas de colores, las que permitirán formar equipos de 7 personas. 	<ul style="list-style-type: none"> Se expresa de manera espontánea frente al público. 	<ul style="list-style-type: none"> Tarjetas de colores Sobres de colores 	<ul style="list-style-type: none"> Lista de cotejo 	10'

	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez formados los equipos cada uno de los integrantes se presentará y lo hará también con sus compañeros. 				
PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogamos con los estudiantes planteando las siguientes interrogantes. ¿Qué situación observas en cada imagen? ¿Cuál consideras que es la más adecuada? • Se harán uso de diapositivas para la explicación del tema. En seguida se aplica la dinámica <p>Definición de interrogantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué es importante saber comunicarnos? ¿Tienes dificultad para expresar lo que piensas? ¿Qué ocurre si alguien tiene una opinión distinta a la tuya? ¿Crees que te comunicas 		<ul style="list-style-type: none"> • Recurso verbal • proyector • diapositivas 		30'

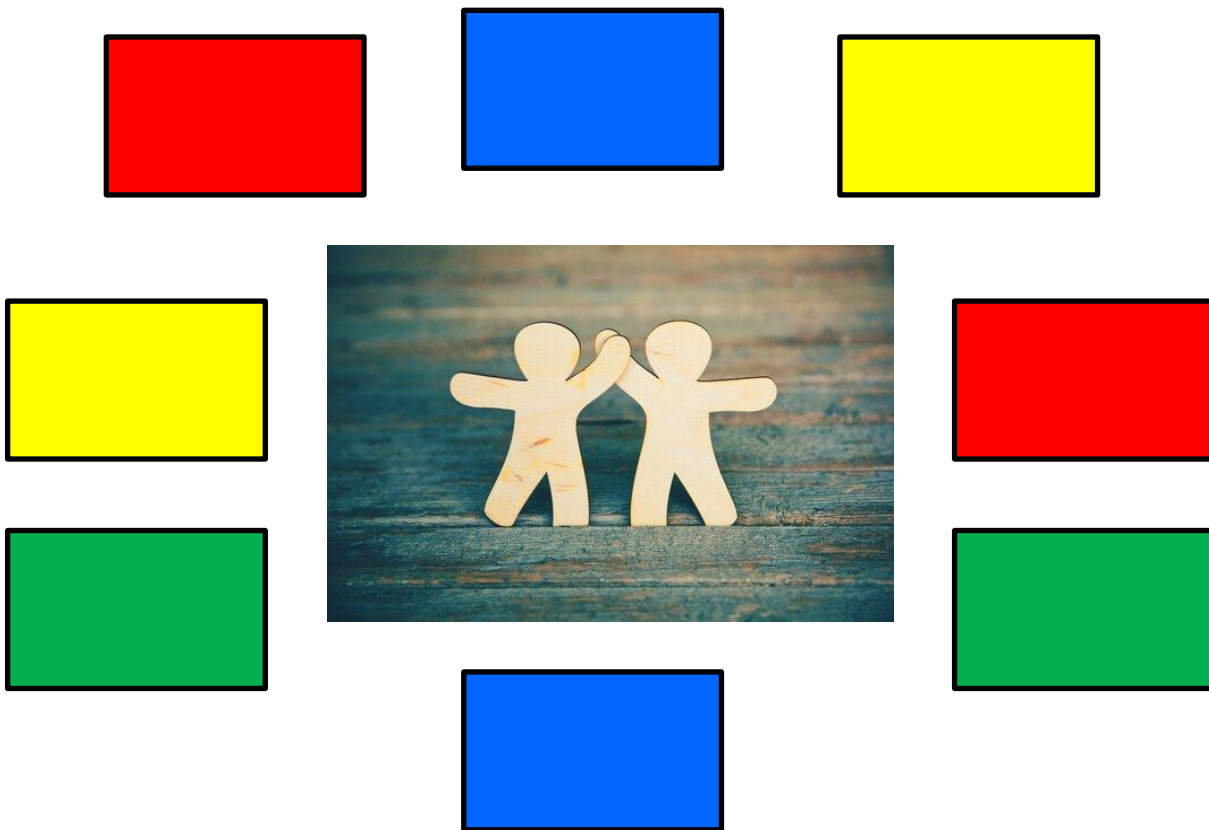
	<p>correctamente al expresar tus opiniones?</p> <ul style="list-style-type: none"> Mediante la proyección de diapositivas se explica qué es la comunicación asertiva, su importancia y cómo ponerla en práctica 				
SALIDA	<ul style="list-style-type: none"> Se establecen las conclusiones del tema brindado, pidiendo la participación de los estudiantes. Cada equipo de trabajo responderá las siguientes interrogantes: ¿Les fue fácil expresar sus opiniones? ¿Crees que al relacionarte con tus compañeros te comunicabas asertivamente? 		<ul style="list-style-type: none"> Diálogo 		5'

“EXPRESAMOS LO QUE PENSAMOS”

DINÁMICA: PRESENTO A MI AMIGO

Instrucciones:

- Se repartirán las tarjetas de colores en una bandeja para que cada integrante elija un color libremente.
- Iniciamos formando equipos de acuerdo al color que seleccionaron.
- Los equipos participarán de manera voluntaria y cada quien tendrá la función de presentar a su amigo.



DINÁMICA: DEFINICIÓN DE INTERROGANTES

Instrucciones:

- A cada equipo se le entregará sobres que contienen diversas interrogantes relacionado a tema a desarrollar.
- Los equipos plasmarán sus respuestas en un papelote y luego expondrán brevemente.

**DINÁMICA: DEFINICIÓN DE
INTERROGANTES**

¿Por qué es importante saber comunicarnos?

¿Tienes dificultad para expresar lo que piensas?

¿Qué ocurre si alguien tiene una opinión distinta a la tuya?

¿Crees que te comunicas correctamente al expresar tus opiniones?

ACTIVIDAD Nº 02

I. DENOMINACIÓN

“Nos comunicamos asertivamente”

II. DATOS GENERALES

- 2.1. Institución : FACHSE - UNPRG
- 2.2. Duración : 45 minutos
- 2.3. Participantes : Estudiantes de VI Ciclo
- 2.4. Especialidad : Educación Primaria
- 2.4. Responsables : Marreros Saldarriaga, Patricia Liliana
Montalvo Vallejos. Gladys Angelita

III. OBJETIVO

- Fomentar la comunicación asertiva entre los integrantes del aula logrando una adecuada interacción al expresar sus opiniones.

IV. DESARROLLO DEL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	RECURSOS y/o TÉCNICAS	EVALUACIÓN	T
INICIO	<ul style="list-style-type: none">Iniciamos la actividad disponiendo a los estudiantes en equipos de trabajo a los cuales se les hará entrega de un sobre de color conteniendo el nombre de una emoción (amor, alegría, tristeza, rabia, etc)Los estudiantes tendrán un tiempo de 5 minutos en los cuales realizarán una breve escenificación de las	<ul style="list-style-type: none">Interactúa de manera efectiva con sus pares.	<ul style="list-style-type: none">Sobres de coloresRecursos humanos	<ul style="list-style-type: none">Lista de cotejo	10'

	<p>emociones que les corresponde de acuerdo al sobre seleccionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se invita al pleno a descubrir las emociones que representaron sus compañeros. 				
PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Se invita a los estudiantes a reflexionar sobre la dinámica realizada y la importancia que tiene el expresar lo que pensamos y sentimos de una manera asertiva. • Se presentarán casos para ser analizados con los estudiantes y sacar las conclusiones respectivas. • Mediante la proyección de diapositivas se profundiza en el contenido de la comunicación asertiva. <ul style="list-style-type: none"> - Importancia - Características - Ventajas - Pasos para una comunicación asertiva • Con la participación de los estudiantes se establecen las conclusiones del tema brindado. 		<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Recursos humanos 		30'
	<ul style="list-style-type: none"> • Cada equipo de trabajo plasmará por escrito en un papelote ejemplos cotidianos 		<ul style="list-style-type: none"> • Papelotes • Plumones 		

SALIDA	en los que se pueden ver reflejados las características de una comunicación asertiva.		.		5'
--------	---------------------------------------------------------------------------------------	--	---	--	----

“NOS COMUNICAMOS ASERTIVAMENTE”

DINÁMICA: “EXPRESO MIS EMOCIONES”

INSTRUCCIONES:

- Cada equipo de trabajo escogerá un sobre de color, el cual tendrá dentro el nombre de una emoción (amor, alegría, tristeza, rabia, etc)
- Los integrantes de cada equipo tendrán un tiempo determinado para organizarse y escenificar lo que les corresponde de acuerdo al sobre escogido.



ACTIVIDAD N° 03

I. DENOMINACIÓN

“TODOS SOMOS LÍDERES”

II. DATOS GENERALES

- 2.1. Institución : FACHSE - UNPRG
- 2.2. Duración : 45 minutos
- 2.3. Participantes : Estudiantes de VI Ciclo
- 2.4. Especialidad : Educación Primaria
- 2.4. Responsables : Marreros Saldarriaga, Patricia Liliana
Montalvo Vallejos. Gladys Angelita

III. OBJETIVO

- Generar un liderazgo innovador, que proporcione a los estudiantes las herramientas necesarias para identificar las necesidades más urgentes de su entorno.

IV. DESARROLLO DEL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	RECURSOS	EVALUACIÓN	T
INICIO	<ul style="list-style-type: none">• Iniciamos la actividad con la dinámica “Valores innegociables” cada estudiante deberá escribir en una hoja de color los valores que consideren los más importantes y que practican en su vida diaria.• Cada estudiante comparte sus opiniones de manera voluntaria.	<ul style="list-style-type: none">• Participa de manera activa en las diferentes actividades demostrando liderazgo.	<ul style="list-style-type: none">• Hojas de color	<ul style="list-style-type: none">• Lista de cotejo	10'

PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Seguidamente damos inicio al desarrollo del tema partiendo de una interrogante: ¿Qué significa ser un líder? ¿Qué es el liderazgo? ¿Qué valores debe practicar un líder? • Las opiniones de los estudiantes son escritas en la pizarra. • Se explica el tema haciendo uso de diapositivas <p>DINÁMICA: Conociendo a los miembros de mi equipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los estudiantes se organizan en equipos de trabajo. Luego tendrán que plasmar en un papelote lo que ellos consideren importante conocer de cada uno de los miembros de su equipo. Exponen sus respuestas. • Se continúa con la explicación de los tipos de líderes y se les pide señalar con cuál de ellos se identifican (coercitivo, visionario, afiliativo, democrático, ejemplar, coach) 		<ul style="list-style-type: none"> • proyector • Papelotes • Plumones • Cinta masking tape 		30'
---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----

SALIDA	<ul style="list-style-type: none"> Con la participación de los estudiantes se establecen las conclusiones del tema expuesto. 		.		5'
--------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---	--	----

“TODOS SOMOS LÍDERES”

DINÁMICA: Valores innegociables

INSTRUCCIONES:

- Se entregará a cada estudiante recuadros de hojas de color, donde deberán escribir los valores que consideren más importante y que ponen en práctica en su vida diaria. (Seis valores como mínimo)

Justicia

Lealtad

Respeto

Puntualidad

Amor

Perseverancia

Empatía

Verdad

Solidaridad

DINÁMICA: Conociendo a los miembros de mi equipo.

INSTRUCCIONES:

- Los estudiantes se organizan en equipos de trabajo según su afinidad.
- Se les entregará plumones y papelote en donde deberán escribir lo que ellos consideren que un líder debe conocer de los miembros de su equipo.

ACTIVIDAD N° 04

I. DENOMINACIÓN

“PRACTIQUEMOS LA EMPATÍA”

II. DATOS GENERALES

- 2.1. Institución : FACHSE - UNPRG
- 2.2. Duración : 45 minutos
- 2.3. Participantes : Estudiantes de VI Ciclo
- 2.4. Especialidad : Educación Primaria
- 2.4. Responsables : Marreros Saldarriaga, Patricia Liliana
Montalvo Vallejos. Gladys Angelita

III. OBJETIVOS

- Reconocer la relevancia de la empatía en relación a la resolución de conflictos.

IV. DESARROLLO DEL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	RECURSOS y/o TÉCNICAS	EVALUACIÓN	T
INICIO	<ul style="list-style-type: none">• Iniciamos la sesión presentándoles 2 casos que tendrán que analizar.• Los estudiantes responderán a las siguientes interrogantes: ¿En cuál de los dos casos se actuó demostrando empatía, ¿Qué habrías echo tu para mejorar tu actitud frente a lo ocurrido?.	Reconoce la importancia de ponerse en el lugar de otra persona.	<ul style="list-style-type: none">• Proyector	<ul style="list-style-type: none">• Lista de cotejo	10'

PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> Se explica el tema dándoles a conocer las principales características de una persona empática, las ventajas por ser una persona empática, y estrategias para desarrollar la empatía. Luego se formarán en equipos de trabajo para analizar el tema brindado y saldrá un representante por equipo para dar a conocer la conclusión de lo antes expuesto. <p>DINÁMICA: Regalando corazones</p> <ul style="list-style-type: none"> Se pide a los estudiantes que se formen en equipos de trabajo, luego se les hace entrega de la silueta de un corazón en el cual ellos tendrán que escribir una frase o una palabra de ánimo para un compañero de su equipo. Finalmente se entrega el corazón al compañero elegido. Se realiza la reflexión con los estudiantes sobre la importancia de la dinámica que se llevó a cabo 		<ul style="list-style-type: none"> Silueta de corazones 		30'

	realizando la siguiente pregunta ¿Cómo se sintieron al realizar la dinámica?				
SALIDA	<ul style="list-style-type: none"> Culminamos con una actividad de meditación que permitirá a los estudiantes reflexionar acerca de sus acciones y actitudes para con sus compañeros. 		Radio CD		5'

PRACTIQUEMOS LA EMPATÍA

DINÁMICA: Regalando corazones

INSTRUCCIONES:

- Se pide a los estudiantes que se formen en equipos de trabajo y luego se hace la entrega de la silueta de un corazón en el cual ellos tendrán que escribir una frase o palabra de aliento para uno de sus compañeros.
- Al momento que se les indique ellos deberán de acercarse al compañero elegido y hacerle entrega del corazón.

ACTIVIDAD N° 05

I. DENOMINACIÓN

“TRABAJAMOS EN EQUIPO”

II. DATOS GENERALES

- 2.1. Institución : FACHSE - UNPRG
- 2.2. Duración : 45 minutos
- 2.3. Participantes : Estudiantes de VI Ciclo
- 2.4. Especialidad : Educación Primaria
- 2.4. Responsables : Marreros Saldarriaga, Patricia Liliana
Montalvo Vallejos. Gladys Angelita

III. OBJETIVOS

- Identificar los distintos roles que se manifiestan en un equipo de trabajo y la importancia de ellos para su dinámica, con el fin de conformar e integrar equipos de trabajo.

IV. DESARROLLO DEL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	RECURSOS y/o TÉCNICAS	EVALUACIÓN	T
INICIO	<ul style="list-style-type: none">• Iniciamos la sesión con la dinámica “Los listones”. Para ello los estudiantes se formarán en equipos de trabajo y pasaran los listones por todo su cuerpo sin soltarse de las manos, tendrán que hacerlo en el menor tiempo posible.• Se dialoga con los estudiantes mediante las siguientes interrogantes	Trabaja en equipo demostrando compañerismo	<ul style="list-style-type: none">• Listones de colores	<ul style="list-style-type: none">• Lista de cotejo	10'

	<p>¿Cómo se sintieron mientras realizaban la dinámica? ¿Cuál piensas que es el objetivo de la dinámica realizada?.</p>				
PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Luego damos inicio al desarrollo del tema partiendo de una interrogante: ¿Qué es el trabajo en equipo? ¿Qué podemos lograr al trabajar en equipo? • Los estudiantes expresan sus opiniones de forma voluntaria. • Se explica el tema haciendo uso de diapositivas. Los estudiantes expresan sus opiniones de manera activa. <p>DINÁMICA: Uniendo palabras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los mismos equipos de trabajo tendrán que reventar los globos y ordenar las palabras formando la frase oculta. Luego cada equipo de trabajo recibirá una cartulina de color donde escribirán la frase que ordenaron y tendrán que explicar lo que significa 		<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Cartulina de color • Plumones • Cinta masketape 		30'

	<p>para ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se continúa con la explicación, estableciendo la diferencia entre trabajo en grupo y trabajo en equipo, así como también las bases y ventajas de trabajar en equipo. 				
SALIDA	<ul style="list-style-type: none"> • Con la participación de los estudiantes se establecen las conclusiones del tema expuesto. 				5'

“TRABAJAMOS EN EQUIPO”

DINÁMICA: Los listones

INSTRUCCIONES:

- Se pide a los estudiantes que se formen en equipos de trabajo, luego se les entrega un listón de color.
- Los estudiantes tendrán que pasarse el listón por todo su cuerpo sin soltarse de las manos en el menor tiempo posible.

DINÁMICA: Uniendo palabras

- Se continúa trabajando con los mismos equipos de trabajo a los cuales se les entregará una determinada cantidad de globos inflados, los cuales contienen una palabra.
- En un tiempo determinado cada equipo tendrá que reventar los globos e ir ordenando las palabras que están dentro de los globos hasta descubrir la frase oculta.

ACTIVIDAD N° 06

I. DENOMINACIÓN

“TELA DEL CONFLICTO”

II. DATOS GENERALES

2.1. Institución	: FACHSE - UNPRG
2.2. Duración	: 45 minutos
2.3. Participantes	: Estudiantes de VI Ciclo
2.4. Especialidad	: Educación Primaria
2.4. Responsables	: Marreros Saldarriaga, Patricia Liliana Montalvo Vallejos. Gladys Angelita

III. OBJETIVOS

- Aplicar las técnicas de negociación en el quehacer de su carrera profesional.

IV. DESARROLLO DEL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	RECURSOS Y/O TÉCNICAS	EVALUACIÓN	T
INICIO	<ul style="list-style-type: none">• Se inicia la actividad colocando en la pizarra carteles con las siguientes interrogantes<ul style="list-style-type: none">- ¿Qué significa la palabra conflicto?- ¿Qué nos recuerda esta palabra?	Resuelve conflictos en el tiempo previsto y de manera oportuna entre sus compañeros.	<ul style="list-style-type: none">• Pizarra• Plumones• Hojas de papel bond y de color	<ul style="list-style-type: none">• Lista de cotejo	10'

	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Con quién tienen conflictos? - ¿Cuándo es perjudicial el conflicto? - ¿Cómo podemos resolver nuestros conflictos?. 				
PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> • Teniendo en cuenta las respuestas de los estudiantes, se brinda información del tema haciendo uso de diapositivas. Acto seguido los estudiantes realizaron una representación de roles para ejemplificar situaciones de conflicto que se suscitan en su aula de clase. 	•	• Proyector		30'
SALIDA	<ul style="list-style-type: none"> • Las estudiantes leen y analizan la información exponiendo las conclusiones 				5'

	finales.				
--	----------	--	--	--	--

CONCLUSIONES

Atendiendo a nuestro problema en estudio, nuestros objetivos e hipótesis de trabajo se concluyó:

1. Al observar a los estudiantes del VII ciclo de la especialidad de educación primaria- FACHSE- UNPRG - Lambayeque- Ciclo 2015-I, quedó evidenciado que requieren mejorar sus relaciones interpersonales, lo cual se manifestó a través de las siguientes dimensiones: empatía, comunicación, trabajo en equipo, liderazgo personal, asertividad y solución de conflictos.
2. Se consiguió elaborar y fundamentar el Programa de habilidades comunicativas asertivas, para mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes del VII Ciclo de la especialidad de Educación Primaria – FACHSE – UNPRG- Lambayeque- Ciclo 2015- I, tomando como base la teoría humanista de Carl Rogers y la Teoría del aprendizaje social de Albert Bandura. El cual constó de seis actividades, los mismos que se llevaron a cabo utilizando estrategias innovadoras que en todo momento captando la atención de los discentes.
3. La revisión del estado de las variables después de la aplicación del programa, indicó que en la Dimensión Empatía el 24.2 % de los estudiantes logró el nivel Bueno y un 60.6% Muy Bueno. En la dimensión Comunicación el 15.1% logró el nivel Bueno y un 57.6% Muy Bueno. En la dimensión Trabajo en equipo, después de la aplicación el 21,2% logró el nivel Bueno y un 60,6% logró un nivel de Muy Bueno. En la dimensión Liderazgo personal el 33.3% logró el nivel Bueno y un 45.5% Muy Bueno. En la dimensión Asertividad el 21.2% logró el nivel Bueno y un 60.6% Muy Bueno. En la dimensión Solución de conflictos el 21.2% logró el nivel Bueno y un 57.6% Muy Bueno. Finalmente se halló que después de la aplicación del Programa la variable Relaciones interpersonales de los estudiante del VII ciclo de la especialidad de educación primaria- FACHSE- UNPRG - Lambayeque- Ciclo 2015-I. reportó que sólo el 4.2% logró el nivel Regular y un 95% alcanzó el nivel Muy Bueno
4. La contrastación de los resultados Después y Antes de la aplicación del Programa de Capacitación, permitió demostrar con el 95% de confianza un aumento significativo de los puntajes de la variable Relaciones Interpersonales así como de

cada una de sus seis dimensiones gracias a la aplicación del mencionado programa, lo que prueba su validez y efectividad.

SUGERENCIAS

1. Implementar y ejecutar un programa de habilidades comunicativas asertivas en la facultad de Ciencias Históricas Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optimizar la calidad de la formación personal de sus estudiantes fortaleciendo sus relaciones interpersonales.
- 2 Fomentar en los estudiantes un **modelo** de maestro asertivo, líder, empático, reflexivo, que analiza y se cuestiona con el fin de mejorar día a día como persona y profesional, que es capaz de tomar decisiones sobre sus acciones, porque su objetivo es el aprendizaje de los estudiantes y la enseñanza de su asignatura o área de conocimientos el medio para alcanzar estos objetivos.
- 3 Desarrollar en los futuros docentes habilidades comunicativas asertivas fortaleciendo así sus relaciones interpersonales, permitiéndoles de esta manera mantener un ambiente armonioso con sus alumnos, compañeros de trabajo y padres de familia. Fomentar la escucha activa, cultivar actitudes de respeto y tolerancia hacia las diferencias de opiniones, etc.
- 4 Incluir dentro de las sesiones de aprendizaje que se desarrollan con los estudiantes de la especialidad de Educación Primaria, conocimientos acerca de la empatía, liderazgo personal, comunicación, asertividad, solución de conflictos y trabajo en equipo, ya que pudo observarse el interés de parte de los estudiantes antes mencionados por saber más acerca de estos temas pero de manera dinámica e interactiva.
- 5 Permitir que los estudiantes tengan una participación activa en el desarrollo de las sesiones de aprendizaje que se dictan diariamente, ya que así se logra captar su atención e interés. De esta manera se sentirán una motivación constante en su labor como futuros docentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilarte , Calcurian & Ramirez (2010) La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes. Universidad Central de Venezuela.
- Alcántara J. A. (1999) Como cultivar las actitudes. Barcelona – España: Editorial CEA.
- Alfaro A, Gonzales A. (2001) Diseño de una propuesta basada en estrategias grupales para desarrollar las relaciones interpersonales en los niños del Quinto grado de Educación Primaria dela IE. 11026 “Mariscal Cáceres” del Distrito de La Victoria
- Alva, D. (2004) Metodología de la Investigación.: Editorial Vallejana.
- Ampuero S., E. (2007) Dificultades en las Relaciones Interpersonales en adolescentes. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo.
- Ander EGG. E. (1980) Introducción a las Técnicas de Investigación Social. Argentina: Vapokn Der Tuin Impresores.
- Ausubel D. (1960) Educación y psicología. Nueva Cork: Editorial. Norton.
- Bandura A. (1999) Teoría del aprendizaje social, cognitivo y de la personalidad. New York. Guilford

- Capella R., Sánchez M. (1999) Aprendizaje y Constructivismo. Lima. Perú: Editorial Massey.
- Cifuentes, B. (2012) Influencia de la comunicación afectiva entre docente-alumna en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Tesis Universidad San Carlos de Guatemala.
- Chávez L, N. (1998) “Programa de Educación Afectiva para mejorar el nivel de Relaciones Interpersonales en los alumnos del segundo año de educación secundaria de menores”. Trabajo de Grado. Maestría en Educación. Universidad César Vallejo: Trujillo – Perú.
- Chiavenato, I. (1999) “Administración de Recursos Humanos” Quinta edición – editorial mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2004) Comunicación asertiva y planificación estratégica en educación básica
- Coll, Salvador. (1991) Psicología evolutiva y Psicología de la educación
- Fernandez, C. (2003) La comunicación en las organizaciones. México. Trillas
- Fischman, D. (2000) El Camino del Líder, El Espejo del Líder. El Comercio.
- Garces, Y. (2010) Comunicación Asertiva y Planificación Docente. Universidad de Zulia. República Bolivariana. Venezuela
- Gardner, A. (1999) Las Inteligencias Múltiples. Estructura de la Mente. Fondo de Cultura Económica. Colombia.
- Gardner, H. (1987) Teoría de las inteligencias múltiples. México. Ediciones Paidos
- Gispert, C. (2005) Comunicación y autodomínio. España. Editorial Océano
- Goleman, D. (1998) La Inteligencia Emocional. México: Editorial Buenos Aires. Edición Bantam Books.
- Gómez, J. (2009) Diagnóstico de Comunicación Organizacional de Pedro Gómez y Cia. Facultad de Comunicación Social y Lenguaje. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá D.C.

- Hargreaves, D. (1979) Las Relaciones Interpersonales en la Educación. Madrid: Editorial Narcea S. A.
- Homs, R. (2000) La comunicación en las organizaciones. México. Editorial Planeta
- Kuuprian, A. (1982) Problemas Metodológicos del Experimento Social. La Habana: Ediciones Ciencias Sociales.
- Lafarga y Gomez del Campo. (1990) El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: Una aportación del enfoque centrado en la persona. México, D.F.
- Lera, M. (s.a.) Clave Psicológicas para entender la convivencia escolar. De Psicología Evolutiva y de la Educación Universidad de Sevilla.
- López, C. (2011) Las Relaciones Interpersonales como factor determinante de la Comunicación. Tesis Universidad Panamericana. Guatemala.
- Lugo, E. & Santil, J. (2005) Lineamientos para mejorar las Relaciones Interpersonales en el Departamento de Administración de la U.P.E.L. Universidad Pedagógica Experimental Libertador Maturin-Monagas. Venezuela
- Martínez, D. (2004) Entrenamiento en Habilidades Sociales aplicada a jóvenes tímidos. Universidad de Oriente. CUBA
- Martínez, M. (1982) El enfoque humanista de la psicología. México
- Méndez, C. I. y Ryszard, D. M. (2005) “El desarrollo de las Relaciones Interpersonales en las experiencias transculturales: Una aportación del enfoque centrado en la persona”. Tesis para obtener el grado de Maestro en Desarrollo Humano. Universidad Iberoamericana. Ciudad de México.
- Monge S, Zully. (2006) Tesis: La incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño escolar la incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño escolar. Lima Perú.
- Mora G. (1995) Valores y Actividades Positivas. Impreso en Colombia.
- Quitmann H. (1989) El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales.
- Repetto, E. Rus U. Puig J. (1994) Orientación educativa e intervención psicopedagógica. Madrid. UNED.
- Reyna C, E. (1998) Relaciones Interpersonales. Trabajo de Grado, Maestría en Educación, Universidad César Vallejo, Trujillo – Perú.
- Rice P. y otro (2000) “Investigaciones en torno a las cualidades personales y las habilidades sociales considerándolas como criterios significativos de popularidad y de aceptación social”. Colombia
- Robbins P. (2002) Comportamiento organizacional. 8va Edición Prentice - Hall
- Robbins, S. y Coulter, M. (2003) Administración de personal. México: Prentice-Hall
- Rodríguez, S. (1990) Teoría Y Diseño de la Investigación Científica. Lima: Ediciones Atusparias.
- Rodríguez, M. (2005) Relaciones Interpersonales. Comentario realizado durante una ponencia en Valencia – España.
- Rogers, C. (1979) El proceso de convertirse en persona. Ediciones Paidós Ibérica
- Rogers, C. (1985) La persona como centro. Editorial Herder
- Rogers, C. (1995) Libertad y creatividad en la Educación. Barcelona: Paidos.
- Rogers, C. (1999) Psicoterapia centrada en el cliente. Biblioteca de psicología, psiquiatría y psicoterapia, vol 28. Barcelona: Paidos.

- Sangama. (2004) Relaciones Interpersonales en el trabajo en equipo de los alumnos del tercer grado de educación secundaria. Tesis Maestría. Universidad Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque Perú.
- Smith. M. (2000) Clima organizacional. Editorial Trillas- México
- Tausch. (1981). La atención de la autoestima como estrategia docente.

- Trinidad O. Laura (2006) Relaciones Interpersonales.: Ediciones y representaciones EDUQUE. Quinta Edición.
- Thompson y Strickland (2003) Administración estratégica. Colombia: Norma, S.A.
- Van-Der Hofstadt, C. (2009) Las habilidades de comunicación: Como mejorar la comunicación personal. España
- Velarde, O. (2014) Programa de Estrategias socioafectivas para fortalecer las relaciones interpersonales en los estudiantes del ISEP Hermano Victorino Elorz Goicochea, Cajamarca.
- Vigostsky, L (1988) “Cap. IV: Internalización de las funciones psicológicas superiores” y “Cap VI: Interacción entre aprendizaje y desarrollo” en: El desarrollo de los procesos psicológicos superiores, crític., Grijalbo. México.
- Zalaquett Y Turner (1997) Las habilidades que necesitan los jóvenes para tener éxito en el presente milenio. Buenos Aires – Argentina: Ediciones Paidós.
- Zeballos, R. (2006) Persona Familia y Relaciones Humanas. (1ra ed.). Editorial Ministerio de educación.

- Zaldívar D. (2010) La Comunicación asertiva en las relaciones interpersonales.[OnLine].Disponible en:<http://www.monografias.com/trabajos25/comunicacion/comunicacion.shtml>.

FUENTES ELECTRÓNICAS

- Anticona, S. (2014). Asertividad en estudiantes de psicología según el factor Nivel de Formación académica. Consultado 16 de mayo del 2016 de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1784>.
- Distrito de Lambayeque. Consultado el 13 de marzo del 2018 de https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Lambayeque
- Educar Uno la Nueva educación. Instituto Docet. Crecer juntos crecer siempre (2014). Consultado el 20 de abril del 2014 de, http://www.docet.edu.mx/?page_id=1692
- El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: Una aportación del enfoque centrado en la persona. Consultado 23 de diciembre del 2015 de www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014600/014600.pdf
- **El ser humano como objeto de la educación.** Consultado 23 de diciembre del 2015 de www.ugr.es/~fjjrios/pce/media/1-EducacionHecho.pdf
- Martorell, J. Manual “Fundamentos de la psicología” Recuperado de www.e-TorredeBabel.com/psicología/aprendizaje_social

ANEXOS

TEST DE RELACIONES INTERPERSONALES

DATOS INFORMATIVOS

NOMBRE Y APELLIDOS:.....

ESPECIALIDAD:

.....

INSTRUCCIONES:

Lea cada uno de los ítems que a continuación se le presenta, luego marque con una "X" en uno de los recuadros de los factores de calificación que Ud. crea conveniente

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN / INDICADORES	FACTORES DE CALIFICACIÓN			
		NUNCA (0)	A VECES (1)	CASI SIEMPRE (2)	SIEMPRE (3)
EMPATÍA					
1	Me siento bien si los/as demás se divierten (lo pasan bien)				
2	Cuando un/a amigo/a está triste, yo también me pongo triste				
3	Si un/a amigo/a consigue un premio, me alegro mucho con él/ella				
4	Antes de tomar una decisión, intento tener en cuenta las opiniones de las personas cercanas a mí				
5	Me alegra ver que un/a amigo/a nuevo/a se encuentra a gusto en nuestro grupo				
6	Cuando alguien tiene un problema, intento pensar cómo me sentiría si estuviera en su lugar				
7	Me resulta fácil darme cuenta de las intenciones de las personas que me rodean.				
COMUNICACIÓN					
8	La comunicación se logra en todas las direcciones posibles dentro de la universidad				
9	Se desarrolla una comunicación asertiva entre todos los estudiantes				
10	Expresa sus sentimientos e ideas con respeto hacia los demás.				
11	La comunicación permite que se interrelacionen todos los integrantes de manera directa.				
12	Se intercambian ideas entre el personal evitando malestares en el personal.				
13	Sabe comunicar sus ideas y pensamientos a sus compañeros de manera adecuada.				
14	Existen diversos mecanismos para lograr la comunicación Con los estudiantes de tu especialidad.				
TRABAJO EN EQUIPO					

15	Me muestro tolerante y comprensivo si alguien comete algún error				
16	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío				
17	Se logra un objetivo más eficazmente al combinar diversas habilidades personales contrapuestas pero convergentes				
18	Soy capaz de renunciar a mi espíritu competitivo de vez en cuando y de desarrollar habilidades cooperativas				
19	Se pierde mucho tiempo organizando la gente, es mejor no perder tiempo y enfrentar la tarea sólo				
20	Es importante para mí motivar a mis compañeros				
21	Considero diferentes opiniones antes de tomar una decisión				
LIDERAZGO PERSONAL					
22	Le agrada organizar actividades nuevas.				
23	Sugiere nuevas ideas.				
24	Es capaz de discutir reglas o normas que estima injustas.				
25	Es capaz de plantear discusiones sobre temas de actualidad (Deportes, cine, noticias).				
26	Intenta organizar un grupo para trabajar conjuntamente.				
27	Es de palabra fácil. Tiene facilidad y soltura para expresarse verbalmente.				
28	Hace sugerencias a sus compañeros.				
ASERTIVIDAD					
29	Asume con iniciativa la coordinación del trabajo a realizar.				
30	Anima a sus compañeros a participar de actividades nuevas.				
31	Es proactivo para desarrollar estrategias conducentes a resultados.				
32	Expreso mis opiniones aun si otros en el grupo no están de acuerdo conmigo.				
33	Tiene seguridad en sus expresiones cuando está frente a las autoridades de la institución				
34	Muestra respeto y comprensión con los diversos puntos de vista que existen en el desarrollo académico.				
35	Se siente con capacidad de argumentar sus ideas frente a otro compañero que es asertivo(a)				
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS					
36	Utiliza el diálogo como base para la solución de los conflictos.				

37	Busca ayudar con soluciones pacíficas en los conflictos entre sus compañeros				
38	Reconoce los puntos críticos en una situación compleja, identificando la causa del problema y toma la decisión en forma oportuna.				
39	Anticipa y resuelve conflictos procurando soluciones adecuadas para todos.				
40	Convoca a reunión a los delegados de especialidad para resolver problemas académicos en la institución.				
41	Te consideran participar en solución de conflictos.				
42	Se comporta con serenidad en situaciones de tensión.				

¡Gracias por su colaboración...!

BAREMO

CATEGORÍA	PUNTAJE	INTERVALO GENERAL	INTERVALO POR DIMENSIONES
MUY BUENO	3	96 - 126	17 - 21
BUENO	2	64 – 95	12 - 16
REGULAR	1	32 – 63	07 – 11
DEFICIENTE	0	0 - 31	01 - 06

FOTOGRAFÍA



En esta fotografía se está dando las indicaciones para la evaluación del pre test.

Fecha: 13/06/ 2016



En esta fotografía los estudiantes están llenando el pre test.

Fecha: 13/06/ 2016



Esta fotografía muestra la aplicación de la primera actividad denominada “expresamos lo que pensamos”.

Fecha: 21/06/ 2016



En esta fotografía se aplicó la segunda actividad denominada “Nos comunicamos asertivamente”.

Fecha: 28/06/ 2016



En esta foto se aplicó la tercera actividad denominada “Todos somos líderes”, mostrando cartillas que luego escenificarán.

Fecha: 05/07/ 2016



Se observa al representante de uno de los equipos dando su opinión respecto al liderazgo.

Fecha: 05/07/ 2016



En esta fotografía se aplicó la cuarta actividad denominada “Practiquemos la empatía”, en la cual cada estudiante regalaba un corazón en el que escribían una frase motivadora.

Fecha: 07/07/ 2016



En esta fotografía cada equipo de trabajo expone la actividad asignada

Fecha: 07/07/ 2016



Se observa a la docente dar pautas acerca del trabajo que se realizará y cuya denominación es “Trabajamos en equipo”

Fecha: 12/07/ 2016



En esta fotografía una de los estudiantes expone acerca de la sexta actividad denominada “Tela de conflicto”, en la cual los estudiantes deben resolver pequeños problemas.

Fecha: 19/07/ 2016



En esta fotografía se aplicó el post test.

Fecha: 22/07/ 2016