



# **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**



## **FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN UNIDAD DE POSGRADO – MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES  
SOCIALES PARA MEJORAR LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DE LOS PROFESORES DE LA I.E. N° 40269  
DE LA PROVINCIA DE CARAVELI DE LA REGION AREQUIPA  
2017**

## **TESIS**

**PRESENTADA PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, CON MENCIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA  
ESTRATEGICA**

**AUTORA: Bach. SANCA CUSI SILVIA JUANA**

**LAMBAYEQUE – PERÚ – 2018**

**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES PARA  
MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS PROFESORES  
DE LA I.E. 40269 DE LA PROVINCIA DE CARAVELI DE LA REGION  
AREQUIPA 2017.**

**PRESENTADO POR:**

---

Bach. Sanca Cusi, Silvia Juana  
AUTORA

---

Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi  
ASESOR

**APROBADO POR:**

---

Dr. Manuel Bances Acosta  
PRESIDENTE DEL JURADO

---

M.Sc. Martha Ríos Rodríguez  
SECRETARIA DEL JURADO

---

Dra. Laura Altamirano Delgado  
VOCAL DEL JURADO

## **DEDICATORIA**

A Dios quien inspiro mi espíritu para la conclusión de la presente  
investigación

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo por ser parte de ella para seguir perfeccionándome y ser mejor docente cada día

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCION	ix
 <b>CAPITULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO</b>	
1.1. UBICACIÓN	2
1.2. EVOLUCIÓN HISTORICO TENDENCIAL DEL OBJETO DE ESTUDIO	3
1.3. CARACTERÍSTICAS PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.4. METODOLOGÍA	7
 <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. ANTECEDENTES	10
2.1.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL	10
2.1.2. ANTECEDENTE NACIONAL	10
2.1.3. ANTECEDENTE LOCAL	11
2.2. TEORIA DE LAS HABILIDADES SOCIALES	12
2.2.1. APROXIMACIONES A LAS HABILIDADES SOCIALES	12
2.2.2. ASPECTOS A TOMAR EN CUENTA SOBRE LAS HABILIDADES SOCIALES	13
2.2.3. CLASIFICACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES	19
2.2.4. DIMENSIONES DE LAS HABILIDADES SOCIALES	26
2.2.5. TÉCNICAS PARA DESARROLLAR HABILIDADES SOCIALES	30
2.3. BASE CONCEPTUAL DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	38
2.3.1. DEFINICIÓN	38

2.3.2. BASE DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	39
2.3.3. TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES	41
2.3.4. ESTILOS DE RELACIONES INTERPERSONALES	43
2.3.5. FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DOCENTES	45
2.3.6. RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS DOCENTES	47
2.3.7. LAS EMOCIONES EN LOS DOCENTES	48
2.3.8. CONFIANZA Y AUTOESTIMA ENTRE LOS DOCENTES	49
 <b>CAPITULO III: RESULTADOS Y PROPUESTA</b>	
3.1. RESULTADOS	52
3.1.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PROFESORES	52
3.2. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	62
3.2.1. DENOMINACIÓN	62
3.2.2. FUNDAMENTACIÓN	62
3.2.3. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA	62
3.2.4. OBJETIVOS	63
3.2.5. METODOLOGÍA	63
3.2.6. TALLERES	66
3.2.7. EVALUACIÓN	82
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFÍA	85
ANEXOS	88

## **RESUMEN**

La investigación realizada fue porque los docentes presentaban problemas en sus relaciones interpersonales, evidenciándose con las denuncias entre profesores dentro de la institución por problemas personales, por lo que tenemos que pueden llegar al rompimiento de las relaciones humanas, para evitar ello fue necesario el programa para fortalecer el uso adecuado de las habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales de los profesores.

El objeto de estudio fue la gestión estratégica de los profesores. El campo de estudio son las relaciones interpersonales. El campo de acción fue la elaboración del programa. El objetivo general fue elaborar un programa para fortalecer el uso adecuado de las habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales de los profesores de la institución

La hipótesis fue si se elabora un programa para fortalecer el uso adecuado de las habilidades sociales mejorar las relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa N° 40269. El tipo de investigación es descriptiva y propositivo. Los métodos utilizados fueron los empíricos, los teóricos y los estadísticos, entre los métodos empíricos tenemos la observación, la encuesta y la consulta a los expertos, dentro los métodos teóricos, el análisis, la síntesis la abstracción, la inducción y la deducción que permitieron realizar un profundo análisis crítico de la información empírica y de la información teórica y se utilizó como técnica la encuesta.

Autora

## **ABSTRACT**

The research carried out was because the teachers presented problems in their interpersonal relationships, evidencing themselves with the complaints among professors within the institution due to personal problems, so that we can reach the breakdown of human relations, to avoid this the program was necessary to strengthen the proper use of social skills to improve the interpersonal relationships of teachers.

The object of study was the strategic management of teachers. The field of study are interpersonal relationships. The field of action was the development of the program. The general objective was to develop a program to strengthen the proper use of social skills to improve the interpersonal relationships of the institution's teachers.

The hypothesis was whether a program was developed to strengthen the proper use of social skills to improve interpersonal relationships among teachers of Educational Institution No. 40269. The type of research is descriptive and proactive. The methods used were the empirical ones, the theorists and the statisticians, among the empirical methods we have the observation, the survey and the consultation to the experts, within the theoretical methods, the analysis, the synthesis, the abstraction, the induction and the deduction that allowed to carry out a deep critical analysis of the empirical information and of the theoretical information and the survey was used as a technique.

The author



## **INTRODUCCIÓN**

El trabajo de investigación tiene como problema fundamental las relaciones interpersonales entre los docentes de la institución educativa. Este problema en casos extremos lleva a los docentes el rompimiento de relaciones humanas donde un profesor sale afectado y perjudicado y es necesario darle solución de allí la importancia de nuestra investigación.

Al conocer la realidad del problema de los docentes tenemos que solucionar dificultades como docentes para beneficios de los mismos docentes; no interesa si no tenemos problemas con los demás, pero debemos velar por la tranquilidad de la institución donde se labora todos los días.

La investigación permitirá a la Institución Educativa 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 Educativa.

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 de los profesores.

El presente documento se divide en tres capítulos; a continuación, un mayor detalle de éstos:

Capítulo I contiene el análisis del objeto de estudio que tiene la ubicación, la evolución histórica tendencial del objeto de estudio, características del problema y metodología.

El Capítulo II se refiere al marco teórico, se considera en primer lugar los antecedentes y segundo el estudio de las bases teóricas en el cual, se consignan y explican el planteamiento teórico de la teoría y el marco conceptual de estudio que es las relaciones interpersonales

Por último, en el Capítulo III, presenta los resultados de la investigación y la propuesta.

Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los respectivos anexos utilizados en la investigación.

La Autora

## CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

### 1.1. UBICACIÓN

La institución Educativa 40269 primaria fue creada simultáneamente cuando se crea el distrito de Bella Unión, provincia de Caravelí, región Arequipa (ver croquis de ubicación).

Imagen N° 1: Ubicación del distrito de Bella Unión en la provincia de Caraveli- Arequipa



Fuente: Google.er.

El origen de la creación de la institución educativa tiene que ver con los proyectos de irrigación, a dónde llegaban las personas que venían a trabajar de otras ciudades; venían con sus hijos, entonces había la necesidad de contar con una escuela y allí surge la creación de la mencionada escuela que en un principio la remuneración del profesor la pagaban los padres de familia, posteriormente fue reconocida por el Ministerio de Educación.

El primer director fue el profesor Julio Guía Gamboa, posteriormente el profesor Bernabé Medina Gutiérrez, en 1988 se hace cargo de la dirección como encargada la Prof. Rosa Meléndez Castro, en 1996 un terremoto destruye la infraestructura **FONCODES** construye una nueva infraestructura en escuela. Al cesar la profesora Rosa Meléndez se hace cargo de la dirección la Prof. María Zárate Ramírez se hace cargo de la Dirección. Se ha tenido a la fecha varios cambios de directores, aportando en cada gestión lineamientos que conlleven a mejorar el nivel educativo.

En la actualidad la escuela cuenta con siete ambientes, seis dedicados a la enseñanza del primer al sexto grado y un ambiente como aula de computación e informática. También cuenta con un ambiente para cocina comedor, un ambiente para guardanía una batería de servicios higiénicos, la infraestructura con que cuenta la I.E. 40269 es de material noble y alberga a una población escolar de 220 alumnos, se cuenta también con un patio amplio que necesita ser refaccionado y una loza deportiva acondicionada para diversas disciplinas deportivas vóley, fútbol, básquetbol para el desarrollo del deporte y recreación de los estudiantes.

La institución viene participando en diversos concursos académicos, deportivos y cívicos a nivel distrital y provincial logrando lauros para la I.E. por su participación.

## **1.2. EVOLUCIÓN HISTORICO TENDENCIAL DEL OBJETO DE ESTUDIO**

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 y España. El término convivencia es parte de cada vez más títulos de libros, artículos,

materiales educativos como lo advirtiéramos en nuestro texto previo (Sime 2002), así como de cursos en facultades de Educación, nombres de Diplomas y hasta de Maestrías; igualmente, tenemos en algunos países políticas educativas que sustentan su propuesta con este concepto (Ruz 2003; Vargas 2002).

Es interesante anotar la necesidad que tenemos de resignificar nuestras experiencias a partir de ciertos términos como es justamente el de la convivencia, seguramente hay otros términos con los cuales pretendemos satisfacer nuestra necesidad de construir sentidos, de llenar el mundo de significaciones. Quisiera puntualizar que el concepto de convivencia es un concepto fronterizo que nos abre a la multidisciplina para comprender la complejidad de la vida humana. La convivencia nos habla del fenómeno de co-existir con otros tejiendo vínculos definitivos, provisionales o ambiguos que nos fortalecen o debilitan y que representan una construcción evolutiva, individual y sociohistórica.

Curiosamente, el concepto de convivencia no proviene de una disciplina específica como procedió, por ejemplo, de las ciencias sociales, otros conceptos que tuvieron su fuerza en determinados periodos y todavía nos aportan de significaciones, como son los de «socialización», «clase social», «interacción», «habitus», entre otros. La plasticidad del concepto de convivencia suscita la posibilidad de abordarlo desde diversas miradas disciplinarias y delimitarlo en diferentes niveles y contextos. Así, podemos hablar de nuestra experiencia de convivencia a nivel micro cuando queremos analizar nuestras interrelaciones en ambientes como la familia, la escuela, la empresa, etcétera; y a nivel macro cuando queremos enfatizar sobre nuestra convivencia más social, como país, región o también a nivel internacional.

En gran medida creo que el concepto de convivencia ha ido ganando terreno porque nos permite esa movilidad de la conciencia: darnos cuenta que somos seres en medio de vínculos con otros seres que encontramos en espacios micro pero que ese encuentro está condicionado e interrelacionado con otros espacios donde otros seres humanos también se encuentran.

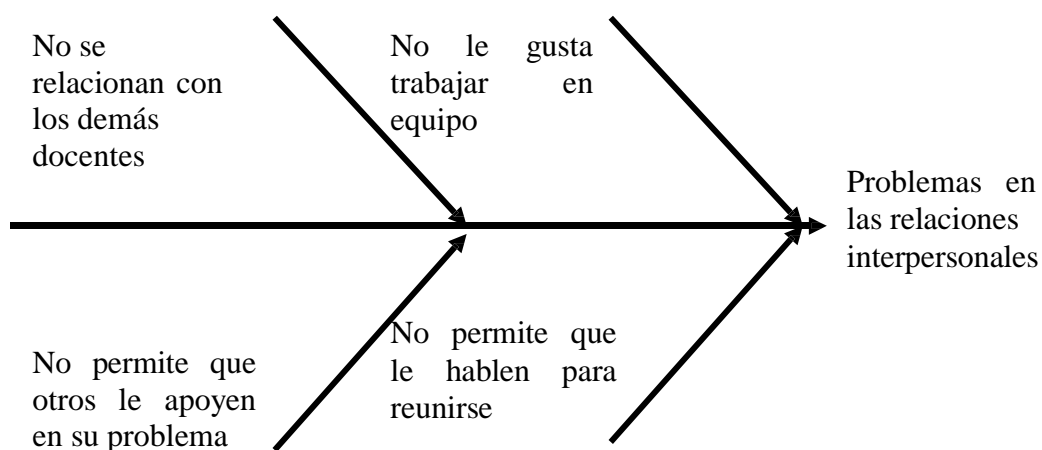
Desde este punto de vista hablar de un paradigma de la convivencia es asumir la relevancia que queremos darle a nuestras reflexiones y prácticas sobre la calidad de esos vínculos entre nosotros seres semejantes y a la vez diferentes. Poner por delante nuestros tejidos vinculantes nos desafía a no perder la brújula. Ya a mediados de los años ochenta Ivan Illich postulaba una «sociedad convivencial» como una alternativa a la sociedad contemporánea productivista y decía que «la productividad se conjuga en términos de tener, la convivencialidad en términos de ser» (Illich 1985: 43) pero ese ser «reencontrará la alegría de la sobriedad y de la austeridad, reaprendiendo a depender del otro» (p. 33). Justamente se trata de un largo proceso en el que necesitamos aprender y reaprender nuestras dependencias con los demás que ha sido posible por la creación colectiva de múltiples lenguajes.

Quisiéramos ayudarnos a ser cada vez más conscientes de cómo está nuestra convivencia de cada día con los demás, aprender de ellas, de sus huellas, y hacer lo mejor que podemos hacer para enriquecerla, para evitar que la rutina y el estrés nos haga perder los diferentes sabores que podemos sentir en nuestras relaciones con otros. Preocupados por muchas cosas puede ser que nos estemos olvidando de asumir con más conciencia y valor cómo ando en mis interacciones con los que tengo a mi lado.

### 1.3. CARACTERÍSTICAS Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo al diagrama de Ishikawa, los docentes de la institución educativa tienen motivos para mejorar las relaciones interpersonales con sus colegas para que salga beneficiada la institución, esto sucederá gracias a la participación del docente al cambio en las relaciones interpersonales.

Por ello realizamos un análisis a la espina de Ishikawa sobre Relaciones Interpersonales se observa que hay dificultades en la organización, esto se debe a que no hay identificación con la institución por momentos.



En la Institución Educativa, se observa deficiencias en el desarrollo de un programa para fortalecer el uso adecuado de las habilidades sociales, esto se manifiesta con la existencia de problemas en las relaciones interpersonales por parte de los profesores, porque no saben comunicarse.

Después del planteamiento del problema real, se desprende el problema científico que este caso vendría a ser, deficiencias en el

programa para fortalecer el uso adecuado de las habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales entre los profesores de la institución, lo que conlleva a buscar teorías que lo sustenten. Si bien es cierto los profesores son cada uno diferentes de los demás. Por ello es importante teorías basadas en las relaciones humanas.

Ante la exposición de la problemática y el problema científico del tema de esta investigación se plantea la interrogante para la pregunta científica: ¿Qué características debería tener el programa de estrategias de habilidades sociales; para mejorar las relaciones interpersonales. en la Institución Educativa N° 40269? EL Objeto de estudio es la gestión estratégica educativa. Campo de acción fue la elaboración del programa.

#### **1.4. METODOLOGÍA**

La presente investigación corresponde al paradigma Socio Crítico – Propositiva, a través de la cual se buscó identificar la realidad problemática mediante la aplicación de la técnica de la encuesta a los docentes sobre las relaciones interpersonales para mejorar el ambiente de trabajo en la I.E. a fin de brindar un mejor servicio a la comunidad.

Corresponde al ámbito investigativo de lo Propositivo, porque plantea un diseño de motivación como propuesta que no será experimental, radicando su importancia y aporte de investigación científica en la elaboración de una propuesta de acción y mejora para la I.E. En ese marco, tomando en cuenta que no se desarrollado acciones investigativas sobre las variables y el objeto de estudio presentes, el presente trabajo de investigación se ubica dentro de los estudios No experimentales.



El diseño de investigación es descriptivo-propositivo, enmarcado dentro de los enfoques cuantitativos, cualitativos. **Cuantitativo, porque** mediante este, se analizó los datos obtenidos en la aplicación de una Encuesta de diagnóstico a los docentes.

El diseño de la presente investigación se esquematiza de la siguiente forma:



En donde **M** representa la muestra con quien hemos realizado el estudio, **O** representa la información que recogimos de la muestra y **P** lo que se propone como alternativa de solución al problema.

**De los métodos y procedimiento empleado tenemos que la** presente investigación se basó en el empleo de los métodos: Deductivo – inductivo y analítico – sintético.

- **Método deductivo:** Mediante los cuales se logró describir y explicar las diferentes características de la identidad de los docentes.
- **Método inductivo:** que logró descubrir una teoría que explique e interprete los datos y hechos obtenidos en la praxis o empíricamente.
- **Analítico – sintético:** Constituyen un enfoque holístico el cual se consideró para el análisis de datos y comprender su estructura y a la vez revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES**

#### **2.1.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL**

Orduña, (2012), en su estudio sobre la influencia de las relaciones interpersonales, en el clima organizacional de la subdirección de estadísticas y encuestas, coordinación INEGI de Pachuca Hidalgo de México, tuvo como objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional. Se trata de una investigación de tipo mixto, donde el investigador combina las técnicas, métodos, conceptos o lenguaje cuantitativo y cualitativo, mediante los métodos cualitativos como investigación-acción, método etnográfico, método biográfico o historias de vida, método comparativo, a través de estudios exploratorio y descriptivo, pero con alcances correlacionales (sin estadística). Por otra parte, el método cuantitativo se interesa por identificar relaciones causales a los fenómenos observados. La población objeto de estudio real estuvo constituido por 28 sujetos de 30 a 45 años. Los datos se obtuvieron por medio de Test sociométrico. Concluye que las relaciones interpersonales influyen en el clima organizacional.

#### **2.1.2. ANTECEDENTE NACIONAL**

Arteaga, (2006) investigación sobre el “Grado de relación entre liderazgo, relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Institución Educativa Nacional “A” del Perú”. Con el objetivo de determinar relación entre liderazgo, relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los trabajadores. Se trata de un estudio de Tipo exploratorio y el diseño de investigación es No

Experimental, correlacional-transversal. Se desarrolló sobre una población de 76 trabajadores de la Institución Educativa Nacional “VAB”, con una muestra de 4 directivos, 6 jerárquicos, 58 docentes, 8 administrativos. Utilizó como instrumento el cuestionario de tipo escala Likert que se validó a través de juicio de expertos, La prueba estadística de chi cuadrado arrojó un valor  $p < 0,05$ . Finalmente concluye que existe una correlación positiva muy fuerte entre liderazgo y relaciones interpersonales, entre liderazgo y clima organizacional, y una correlación positiva considerable entre relaciones interpersonales y clima organizacional, percibido por el personal de la Institución Educativa Nacional “A”

### **2.1.3. ANTECEDENTE LOCAL**

Matos (2009) realizó una investigación sobre “Comunicación y relaciones interpersonales entre directivos y docentes”. El objetivo fue diseñar un programa de intervención con estrategias que permitan mejorar los procesos de comunicación y relaciones interpersonales entre directivos y docentes del. El estudio es de tipo Cuantitativo descriptivo, diseño no experimental – transeccional o transversal. La investigación se realizó sobre una población de 15 directivos, 70 docentes pertenecientes a 13 escuelas ubicadas en distintas zonas del municipio y con una muestra aleatoria de 20 docentes y 2 directivos del del Municipio.

La conclusión más importante es que desde el ámbito de la Orientación Educativa, tanto la comunicación como las relaciones interpersonales son entendidos como procesos fundamentales en la actuación de las personas; en particular, aquellas personas involucradas en las acciones que se gestan

en el terreno educativo. Matos considera que es necesario mejorar los procesos comunicacionales en las instituciones educativas, pues así se conseguirá un mejor desempeño de las funciones directivas y docentes y se incrementará el nivel de participación de todos los involucrados en la tarea educativa. Igualmente, considera que se debe garantizar el desarrollo de relaciones interpersonales armónicas que ayuden al intercambio, el trabajo en equipo y el consenso necesario para desarrollar la gestión educativa.

## **2.2. TEORÍA DE LAS HABILIDADES SOCIALES**

### **2.2.1. APROXIMACIONES A LAS HABILIDADES SOCIALES**

El ser humano es un ser social por naturaleza. Desde que los niños nacen, forman parte de la sociedad, la cual les plantea retos y obstáculos, como el hecho de relacionarse con otros. Ellos pasan la mayoría de su tiempo interactuando con diversas personas y con su entorno; sin embargo, para que esta interacción sea asertiva y exitosa, los niños requieren de una serie de habilidades, las cuales aprenden a medida que crecen y se relacionan con la sociedad. Esto permite una inmersión progresiva, activa y positiva dentro de la sociedad. Estas habilidades se conocen como “habilidades sociales”.

La escuela, considerada como uno de los agentes principales de socialización, es también uno de los contextos en el cual el niño aprende las habilidades sociales. No obstante, dichas habilidades no se desarrollan de manera adecuada, ya que pasan a un segundo plano por la gran importancia que se le da a los aspectos cognitivos. Al dejar de lado el aprendizaje de las habilidades sociales desde la infancia, se pierde un completo

desarrollo integral del niño, no solo en el presente, sino también en su futuro dentro del ámbito personal como el profesional.

Para poder clarificar con mayor detenimiento a las habilidades sociales, su importancia y desarrollo, debemos empezar por definir las. En el siguiente apartado mencionaremos a algunos de los autores que han estudiado este tema, y que propusieron ideas sobre el significado de las habilidades sociales y sobre lo que estas proponen.

### **2.2.2. ASPECTOS A TOMAR EN CUENTA SOBRE LAS HABILIDADES SOCIALES**

Varios autores, como Piaget J., Bandura A. y Salter A., se han preocupado por el estudio del desarrollo del niño. Dentro de estos estudios se mencionan ideas que sirvieron como base para el desarrollo del tema de habilidades sociales. Piaget (1932) propuso estadios dentro del desarrollo moral y mencionó ideas sobre el proceso de sociabilización, donde consideraba que el punto de partida para que el niño construya el respeto por la norma es el respeto por los otros.

Por su parte, Bandura (1964; citado por Ruiz 2010); afirmaba que la mayor parte de nuestras conductas sociales las aprendemos viendo como los demás las realizan, esto es a lo que denominó aprendizaje observacional, vicario. Aquí la imitación juega un papel primordial, porque es a partir de las acciones de quienes nos rodean de donde tomamos nuestro punto de partida para hacer lo mismo. Él consideraba que el aprendizaje se produce por la interacción de tres elementos: la conducta, el ambiente y los factores personales. A diferencia de Salter (1949; citado por Choque 2008), quien definió el

concepto de asertividad y es considerado como uno de los fundadores de la terapia de conducta, ya que propuso técnicas de autoexpresión.

Teniendo en cuenta estas afirmaciones, se logró desarrollar progresivamente la definición de habilidades sociales y su importancia dentro del desarrollo del niño. No obstante, como afirma Muñoz (2011), es recién en 1960 que el tema de las habilidades sociales toma gran relevancia, ya que es en esta época cuando los términos “asertividad”, “competencia social” y “habilidad” son utilizados por primera vez y toman mayor fuerza.

El término habilidad social, como lo afirman Combs y Slaby (1977; citado por Milicic, 1994), es la capacidad que posee el individuo para interactuar con los demás dentro de un contexto social. Dicho contexto, tal y como lo afirma Libed y Lewinsohn (1983; citado por Milicic, 1994), reforzará positiva o negativamente las conductas desarrolladas, generando que estas continúen o se extingan. Esto nos muestra que las habilidades sociales ya no solo tienen relación con los que nos rodean, sino que un factor determinante en esto será el contexto en que estas se van a desarrollar y que será el que determine la adecuación de estas.

Por su parte, Caballo (1986; citado por Valles, 1996), logra realizar una definición más extensa y compleja, manifestando que las habilidades sociales son un: “conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo, de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que

generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación, mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Caballo, 1986; citado por Valles, 1996: 29).

Entonces, como lo afirma Muñoz, Crespí y Angrehs (2011), estas habilidades sociales le permitirán al niño interactuar y relacionarse con el otro de forma efectiva, satisfactoria y exitosa socialmente. Añadiendo a esta definición lo propuesto por Monjas (1997), podemos mencionar que estas habilidades sociales son un conjunto de conductas específicas, aprendidas y adquiridas a lo largo del desarrollo del niño, las cuales le permiten adaptarse y desarrollarse dentro del contexto.

No obstante, es importante tener en consideración que cuando hablamos sobre habilidades sociales debemos tener en cuenta el contexto social en el que se desenvuelven. Este será el encargado de delimitar estas conductas, y reforzarlas para que continúen o sean eliminadas. Este repertorio de conductas, le permitirá al niño desenvolverse de manera competente no solo en ese momento sino también en un plano futuro.

La definición que consideramos, es la que proponen Muñoz, Crespí y Angrehs (2011). Ellos determinan que las habilidades sociales son conductas específicas e indispensables para interactuar y relacionarse con los demás de manera efectiva, satisfactoria y socialmente exitosa.

En el escenario de la niñez, las habilidades se relacionan con el interactuar con sus pares y los adultos más cercanos a ellos, ya que estos son parte del primer contexto en el que se desenvuelven.

Como se mencionó, las habilidades sociales cumplen un papel importante dentro del proceso de desarrollo de los seres humanos. Estas habilidades nos permiten relacionarnos adecuadamente, logrando ser aceptados y valorados socialmente, corroborando lo que menciona Monjas (1997:25-26) cuando afirma que el “éxito personal y social está relacionado con la sociabilidad”.

Las definiciones que previamente se han presentado y analizado permiten afirmar que las habilidades sociales cumplen una serie de funciones. La primera es el aprendizaje de la reciprocidad, el cual alude a que el niño reconozca el valor del dar y recibir. La segunda función que cumple es la adopción de roles, es decir, que el niño sea capaz de asumir un papel dentro de la interacción social.

Como ya se mencionó, el niño, a partir de estas habilidades, podrá adaptarse al contexto, y es aquí en donde las habilidades sociales le permitirán salir exitoso luego de lograr el control de la situación regulando su conducta. Al desenvolverse en un grupo, las habilidades sociales permitirán que el niño exprese sus emociones; y ayude y brinde, a su vez, apoyo emocional a los miembros de su grupo.

Frente a estas funciones expuestas, rescatamos que la función principal que será una guía para el desarrollo de esta tesis es que las habilidades sociales desarrollan en los alumnos la capacidad de lograr una interacción social con un comportamiento de cooperación, y que el relacionarse con el grupo les va a permitir aprender destrezas, colaborar, compartir y expresar sus conocimientos e ideas de manera asertiva.



Como se puede apreciar a partir de las fuentes citadas, cada autor contribuye a tener clara la definición de lo que son las habilidades sociales. Tomando en cuenta lo estudiado, y para uso de esta investigación, podemos resumir que las habilidades sociales son conductas complejas aprendidas, que se desarrollan en el proceso de crecimiento, a través de las cuales la persona puede interactuar con el otro de manera asertiva, logrando expresar sus intereses, sentimientos y opiniones, haciendo valer sus derechos y respetando los de la otra persona.

Del mismo modo, es importante conocer cuáles son aquellas etapas por las cuales pasa el ser humano para adquirir las habilidades sociales. Si bien el sujeto aprenderá a adquirir las habilidades a través de un proceso sistemático, debemos determinar en qué etapa de desarrollo se encuentra esta habilidad. Según Valles (1996), existen cinco fases para determinar en qué etapa de desarrollo se encuentra la conducta social del niño en las situaciones de desarrollo interpersonal.

La primera etapa es la de codificación, aquí el niño codifica las claves contextuales de la situación dada, haciendo uso de procesos psicológicos básicos como: la percepción, la atención y la sensación. La codificación se hace de modo automático o intencional, y se toman en cuenta aspectos relevantes o irrelevantes, dependiendo de las exigencias de la situación social. En el caso de la niñez, aquí se hace muy necesario identificar cuál es la información que este recibe a través de los órganos de los sentidos, y cómo es que logra interpretarla teniendo en cuenta tanto su conocimiento y sus experiencias previas.

La segunda etapa es la de representación mental. Aquí se produce la interpretación de los estímulos sociales codificados. Esta interpretación requiere de reglas complejas que varían dependiendo de la cultura, clase social, nivel cultural, edad y sexo.

La tercera etapa es la de generación de respuestas. El niño genera respuestas que considera adecuadas. Los aspectos que se toman en cuenta para generar las respuestas varían de acuerdo con las experiencias vividas y del desarrollo del niño.

La cuarta etapa es de evaluación y decisión, en esta se evalúa la eficacia probable y las consecuencias de las respuestas que ha experimentado y aplica la que más se adecúa. Aquí se presenta un momento crucial de toma de decisiones. Frente a todas las opciones de respuesta, se debe seleccionar la mejor dependiendo de las circunstancias dadas.

Finalmente, la quinta etapa es la del desarrollo de la conducta: una vez seleccionada la conducta a emplear, se ejecuta y esto produce efectos pertinentes en el interlocutor o en la situación dada. Aquí se ponen en marcha la o las conductas seleccionadas según los propósitos planteados. Del mismo modo, se debe fomentar un proceso de retroalimentación. Eso se da utilizando la auto observación, cuando uno mismo lleva a la reflexión sus acciones y conductas, y determina el impacto de las mismas en los demás.

Según todo lo revisado acerca de las habilidades sociales, podemos recalcar que estas, a través de los años, tienen una

mayor relevancia y que el concepto que se tenía de ellas ha evolucionado. Para estudiar con profundidad el concepto de habilidades sociales es necesario conocer cuál es su clasificación, esto nos permitirá realizar nuestro estudio de forma más detallada.

### **2.2.3. CLASIFICACIÓN DE LAS HABILIDADES SOCIALES**

Las habilidades sociales abarcan un grupo grande de conductas; no obstante, para un mejor entendimiento y análisis, diversos autores establecen algunas agrupaciones de las destrezas, a partir de los aspectos comunes que poseen o a los objetivos que apuntan. El desarrollo de este grupo de destrezas permitirá que el individuo se realice como una persona socialmente hábil.

Los autores Muñoz, Crespi y Angrehs (2011) mencionan que existen dos grandes grupos formados por las habilidades racionales y las emocionales. En las racionales se encuentra dos tipos: las técnico-funcionales, que le permiten al individuo desempeñar una tarea específica, y las cognitivas, están relacionadas con la capacidad de pensar. Por su parte, las emocionales hacen referencia a las habilidades intrapersonales, que son aquellas interacciones que se producen dentro de la mente del ser humano, así como también las habilidades interpersonales, que son aquellas habilidades que le permiten a la persona relacionarse con los otros.

Por otro lado, Goldstein (1999) propone que las habilidades sociales se dividan en seis grupos. El primer conjunto que menciona son las sociales básicas, que son consideradas

como las primeras habilidades que inician y facilitan las relaciones con los demás, entre ellas: escuchar, iniciar y mantener una conversación, agradecer, hacer preguntas, presentarse y presentar a otros, etc. El siguiente grupo está formado por las habilidades avanzadas, las cuales permiten a la persona desarrollarse satisfactoriamente y mantenerse dentro de entornos sociales, aquí encontramos el pedir ayuda, participar, dar y seguir instrucciones, disculparse y convencer. Otra clasificación es el de las habilidades relacionadas con los sentimientos, estas permiten saber manejar y expresar, de forma adecuada, nuestros sentimientos, estas son: conocer y expresar sentimientos, comprender a los otros, enfrentar el enojo del otro, resolver situaciones de miedo y autopremiarse.

Añadido a estos grupos, se encuentran las alternativas a la agresión, las cuales sirven como técnicas de autocontrol y control de la impulsividad, como: pedir permiso, compartir, ayudar al otro, negociar, defender derechos, responder ante bromas, evitar problemas con los demás y no entrar en peleas. Del mismo modo, encontramos las habilidades para hacer frente al estrés, estas nos ayudan a relacionarnos con los otros en situaciones de conflicto, entre estas está el formular y responder una queja, manejar la vergüenza, defenderse a uno mismo y a los demás, responder ante el fracaso, la persuasión y las acusaciones. Y el último grupo es el de planificación, estos se utilizan para conocer y resolver problemas, como tomar la iniciativa, entender la causa de un problema, establecer un punto, recoger información, resolver problemas, tomar decisiones y concentrarse en una tarea.

Por su parte, Ribes (2011) menciona que las habilidades sociales pueden clasificarse de dos maneras: según el nivel de análisis y según el objetivo que posean. La primera de ellas engloba a las habilidades básicas de interacción social,

habilidades de iniciación de la interacción y habilidades conversacionales, habilidades de cooperación y compartir, habilidades relacionadas con los sentimientos y las emociones, y habilidades de autoafirmación. Dentro del ámbito de las habilidades sociales, según el objetivo, se menciona a las habilidades que facilitan el establecimiento y el desarrollo de las relaciones interpersonales, como las conversacionales, de elogio y juego.

También se encuentran las habilidades usadas en el contexto interpersonal para conseguir refuerzo no social, estas son las que le permiten al sujeto conseguir objetivos que no son de naturaleza interpersonal. Del mismo modo, las habilidades que impiden la pérdida de refuerzo, que son las habilidades que se necesitan para afrontar las conductas que no son comprendidas por los demás, es decir, conductas que permiten expresar sentimientos, peticiones y desacuerdos.

Para efectos de esta investigación, se empleará la clasificación de habilidades sociales en la metodología SCORE, la cual es desarrollada por S. Vernon (citado por Ferreiro, 2009). Esta propuesta de clasificación propone cinco habilidades sociales básicas para lograr el aprendizaje cooperativo bajo un ambiente de enseñanza-aprendizaje en el cual prime la relación entre los estudiantes. Las iniciales de estas cinco habilidades se encuentran mencionadas en el nombre de esta metodología: S (share), C (compliment), O (offer), R (recommend) y E (exercise), habilidades que pasaremos a describir.

La primera habilidad social (S: share) es “saber compartir ideas”. Esta habilidad alude a que el estudiante sea capaz de mostrar lo que sabe, sus puntos de vista, así como también sus creencias y sentimientos, utilizando un tono de voz adecuado y acompañado con gestos o movimientos corporales pertinentes.

No obstante, no solo se trata de comunicar, sino de ser capaz de escuchar atentamente las posturas y criterios de sus compañeros. Un claro signo de escucha activa que el estudiante debe conocer será la mirada.

En esta habilidad, como lo complementa Valles (1996), es importante que los movimientos corporales junto al mensaje que se envía sean coherentes, ya que de eso depende que el interlocutor comprenda el mensaje. Del mismo modo, afirma que la mirada ayuda a las interacciones, ya que a través de ella el estudiante puede lograr expresar el deseo de establecer una relación. También menciona que el tono de voz es otro aspecto que se toma en cuenta al momento de expresarnos, ya que a través de este se logra transmitir actitudes, sentimientos y emociones.

La segunda habilidad social (C: compliment) es “comunicar bien los elogios”, es decir, que el alumno pueda expresar lo que le deleita de lo que oye decir a sus compañeros. Además, esta habilidad implica que el alumno, así como ofreció elogios, responda los recibidos, ya sea a través del empleo de algún gesto, con una sonrisa o de manera verbal. Asimismo, implica que el alumno sea capaz de hablar modulando su voz para que esta sea agradable.

Valles (1996) añade que el modular la voz es una herramienta vocal que se emplea para hacerse escuchar frente a los demás; no obstante, dependiendo de la medida que se utilice, esta tendrá una consecuencia positiva o negativa en el oyente. Tal es el caso de un volumen exageradamente fuerte que puede tener un resultado molesto para el oyente o, en caso de que sea muy bajo, la intención de la comunicación verbal será inútil.

Del mismo modo la sonrisa, la cual, al ser considerada un elemento no verbal, es una señal de sosiego desarrollada positivamente en la interacción entre dos personas. A su vez, el ofrecer y responder elogios es considerado por Kelly (1987; citado por Valles, 1996) como “feed-back conversacional positivo”. Este reforzamiento será óptimo cuando posea un contenido sincero y sencillo, acompañado de componentes no verbales adecuados, pero, sobre todo, debe ser pertinente al momento y situación.

La tercera (O: offer) es “ofrecer ayuda y motivación”. A través de esta habilidad el alumno puede revelar confianza y apoyar a sus compañeros al enseñarles algo que no pueden realizar, pero él sí sabe cómo lograrlo. Asimismo, desarrollar esta habilidad incluye hablar amablemente con un tono de voz amigable, mirándolo y pensando previamente lo que se va a expresar. Finalmente, esta habilidad incluye también que el alumno sepa recibir respetuosamente la respuesta ante la ayuda brindada.

Valles (1996) considera el recibir respetuosamente una respuesta, como el saber aceptar una crítica. Esta es una de las destrezas que requiere mucha capacidad de escucha, así como de madurez. Esta habilidad le permite a la persona escuchar, interiorizar, reflexionar y aceptar la crítica recibida, ya que es en beneficio propio, y permite a la persona mejorar y cambiar su conducta.

La cuarta (R: recommend) es “recomendar cambio”. Esta habilidad conlleva a que el estudiante brinde sugerencias para mejorar si observa que un compañero no realiza bien su función o que tiene algún inconveniente al llevar a cabo una tarea o no haya comprendido algún tema. Sin embargo, esta

sugerencia brindada debe ser argumentada e ir acompañada con los tonos de voz óptimos y gestos adecuados. Asimismo, si se emplea esta habilidad, el alumno puede mostrar su postura sobre la recomendación, es decir, si está de acuerdo o no, de manera agradable.

Asimismo, Valles (1996) complementa el mostrar su postura, con el saber defender sus propios derechos, ya que aquí el estudiante debe ser consciente de sus derechos, pueda darse cuenta cuando existe una falta y logre expresar oportunamente su defensa. Añadido a esto, el respetar los derechos de los demás es una consecuencia lógica sobre la defensa de nuestros propios derechos. Como lo menciona Valles (1996), “si queremos que nos respeten, debemos respetar”.

La quinta (E: exercise) es “ejercer un buen autocontrol”. Esta habilidad le permite al alumno ser paciente, saber esperar, pensar y recolectar información antes de brindar una respuesta. Asimismo, le hace posible expresarse de manera natural al momento de comunicarse y hacer lo mejor para el grupo, muy aparte de sus gustos y preferencias, respetando, de esta manera, sus acuerdos.

Siguiendo con este planteamiento, Valles (1996) menciona que cada persona posee la habilidad de manejar su comportamiento sin necesidad de estímulos externos, como podrían ser los reforzamientos. Esta habilidad se traduce como autocontrol. Este tipo de habilidades, como lo afirma Ferreiro (2009), favorecerá que los estudiantes “puedan ser más maduros social y emocionalmente”. De esta manera, se reafirma nuestro pensar sobre que el aprendizaje cooperativo y las habilidades sociales forman a los alumnos para desarrollarse de manera exitosa en la comunidad.



Dada esta importancia, será necesario que los docentes dediquen tiempo a la enseñanza y a la práctica permanente de estas habilidades a través de estrategias pertinentes. No basta con decir “realicen un trabajo en grupo” sin haber previamente desarrollado estas habilidades, ya que esto va a generar que se produzcan conflictos, no se logre la cooperación o se tergiversen el objetivo de trabajar en grupos cooperativos.

Morales (2007; citado por SIA, 2008) menciona que: “saber trabajar en equipo es una competencia profesional que no se va a aprender si no se ejercita y evalúa durante el proceso de enseñanza-aprendizaje”. Será importante, entonces, reflexionar en torno a estos momentos, ya que a través de este proceso podremos variar actitudes, tanto profesores como estudiantes, para mejorar como equipo.

Como se observa, las habilidades básicas son clave para el éxito del aprendizaje cooperativo; no obstante, no se trata de desarrollar todas las habilidades sociales de un solo bloque, sino que se trata de escoger las adecuadas según los objetivos que se requiera cumplir, modelar y practicar. Al ser SCORE las cinco habilidades sociales básicas para el desarrollo del aprendizaje cooperativo, son las habilidades base que tomaremos en cuenta al momento de evaluar nuestra muestra. En el siguiente apartado, examinaremos las dimensiones en las cuales se desarrollan las habilidades sociales.

#### **2.2.4. DIMENSIONES DE LAS HABILIDADES SOCIALES**

Cuando se habla de habilidades sociales, es necesario analizar cuáles son las dimensiones en que se desarrollan. De acuerdo con Bandura (1976), podemos analizar tres distintas dimensiones, las cuales se encuentran interrelacionadas.

La primera de ellas es la dimensión ambiental. Aquí prevalece el ambiente natural donde el niño se desarrolla. Los contextos donde es criado y educado pueden ser vistos desde dos niveles: como una fuente de aprendizaje de habilidades sociales y como un espacio de oportunidades para actualizar lo aprendido.

En la niñez existen contextos frecuentes. Uno de ellos es el contexto familiar, más conocido como “el hogar”. Es el primer contexto social del niño, ya que aquí es donde se aprenden los primeros comportamientos interpersonales. La familia cumple un rol importante por ser el mayor agente de socialización en la sociedad; en este sentido, los padres y hermanos son los primeros modelos significativos, ya que no solo son modelos de comportamiento, sino que también son los que moldean el comportamiento social a través de la disciplina.

Los elementos que poseen un gran impacto en el desarrollo de las habilidades sociales son el estilo familiar, los patrones de recompensa y el castigo, y el sistema de creencias y valores.

Otro entorno en el cual se desarrolla es el contexto escolar, conocido como el segundo gran agente de socialización. La escuela posee dos tareas principales: la educación y la formación. Aquí es donde el niño expande sus relaciones interpersonales con los demás adultos significantes y con su grupo de pares.

En este entorno es importante resaltar la relación entre profesor-alumnos. Patterson (1975; citado por Milicic, 1994), recalca que el profesor es aquel que tiene gran poder e influencia en la vida del niño. Por ello, en varios contextos el docente cumple el rol de ser modelo de conductas sociales y

un moldeador de comportamientos. De igual modo, las metodologías educativas utilizadas en el salón de clases son de gran influencia en el desarrollo social del niño, ya que, al trabajar en grupo, se logra estimular las relaciones interpersonales. Hallinam (1981; citado por Milicic, 1994) menciona que las clases organizadas en pequeños grupos estimulan mucho más las relaciones interpersonales cercanas y reducen el grado de alumnos aislados en el contexto escolar.

Existen factores físicos dentro de este contexto que también afectan el desarrollo social, entre estos podemos rescatar: la ubicación del salón de clases dentro de la escuela, el espacio del salón y la distribución de las carpetas.

Simultáneamente existe otro contexto: el grupo de pares. Aquí la interacción con sus iguales proporciona la oportunidad de aprender normas sociales y diferenciar entre los comportamientos correctos según la ocasión. El pertenecer a un grupo de amistades ayuda al niño a auto-conocerse y reforzar las habilidades sociales. El grupo funciona como un agente regulador, el cual ayuda al niño a discernir entre lo bueno y lo malo en el ámbito de las relaciones interpersonales. Las amistades, dentro de un espacio social, permiten ciertos comportamientos que dentro de otros contextos no se darían.

Otra de las dimensiones es la personal. Dentro de esta dimensión podemos encontrar dos elementos que serán determinantes dentro de la adquisición y desarrollo de las habilidades sociales.

Los primeros son los elementos constitucionales, que son los factores que afectan la conducta. Dentro de este tipo de elemento, el temperamento es considerado como el de mayor impacto en la conducta social, ya que involucra una gama de

comportamientos que caracterizan la conducta del sujeto. Tomas y Chest (1977; citado por Milicic, 1994) dividen a la niñez en tres diferentes categorías temperamentales: niños fáciles, que vienen a ser los que se adaptan fácilmente a los cambios ambientales y poseen buen humor; los niños difíciles, que son los que tienden a sobre reaccionar, evitan los cambios ambientales y se adaptan a ellos con dificultad, y poseen mal humor; y, finalmente, los niños lentos, los cuales tienen un bajo nivel de actividad, se demoran en adaptarse a los cambios, y sus reacciones presentan baja intensidad.

Por otro lado, el género es considerado otro factor que afecta la conducta. Esto se debe a que existe una diferencia entre el tiempo de desarrollo dependiendo si es niño o niña. Las niñas presentan habilidades verbales y perceptivas más desarrolladas. Los niños presentan conductas impulsivas y agresivas más desarrolladas. Finalmente, el atractivo físico puede también ser considerado otro factor, debido a que los niños populares son considerados más atractivos por sus pares.

En segundo lugar, se encuentran los elementos psicológicos, entre ellos se tienen a los factores cognitivos y los afectivos. Dentro de los factores cognitivos se hace presente la inteligencia, habilidad que subyace al desarrollo social, donde se considera el coeficiente intelectual y el procesamiento cognitivo. Dentro de la inteligencia, se presentan dos tipos de estilos cognitivos, uno de ellos es el estilo impulsivo, donde se presentan tiempos de reacción rápidos; no siguen las instrucciones correctamente porque no se toman el tiempo necesario para comprender la información. Dentro de este grupo se puede hallar a los niños que presentan una baja tolerancia a la frustración.

El segundo estilo cognitivo es el reflexivo, en el cual se dilatan las respuestas, porque se consideran todos los detalles antes de responder. Poseen buena capacidad para organizarse, pero casi nunca logran cumplir con lo que se proponen, porque el tiempo no les alcanza por estar concentrados en aspectos irrelevantes.

Por otro lado, se encuentran los factores afectivos, los cuales pueden verse desde dos niveles: en un primer nivel se considera el reconocimiento y etiquetamiento de la expresión de emociones de otros y, en un segundo nivel, se toma en cuenta el aprendizaje de modos adecuados para expresar una variedad de sentimientos y emociones. La autoestima es uno de los aspectos predominantes dentro del desarrollo de la niña, ya que involucra la autovaloración y la eficacia personal.

A estas dimensiones se les agrega la dimensión conductual, que se refiere a los rasgos específicos de las interacciones sociales. Estos se presentan en las interacciones sociales y facilitan el intercambio social. La apertura es uno de los atributos básicos, ya que permite mostrarse ante los demás y ser receptivo. A su vez, la cordialidad y la asertividad son rasgos importantes en las personas socialmente competentes. Considerando que estas dimensiones son donde se logra desarrollar las habilidades sociales, es importante poder conocer cómo es que estas habilidades se pueden adquirir. En el siguiente apartado mencionaremos algunas técnicas para desarrollar las habilidades sociales.

#### **2.2.5. TÉCNICAS PARA DESARROLLAR HABILIDADES SOCIALES**

Como se mencionó al inicio de nuestro capítulo, estas habilidades involucran un conjunto complejo de conductas que

permitirán el desempeño eficaz del sujeto dentro de su entorno como un agente activo dentro de la sociedad. Asimismo, como lo manifiesta Monjas (1997), las habilidades sociales son conductas aprendidas.

Existen varios modelos de adquisición de las habilidades sociales que explican cómo pueden ser aprendidas. Del entrenamiento de ellos, de manera sistemática, unido a los factores ambientales, depende que se realice, aprenda e interiorice una conducta socialmente competente. Las técnicas que nos permiten este aprendizaje van desde la imitación hasta las técnicas cognitivas.

La técnica de la imitación busca mostrar al niño modelos para que realice los comportamientos requeridos de forma presencial o audiovisual. El aprendizaje es observacional, ya que la participación del niño es pasiva. Los modelos mostrados deben representar una amplia variedad de comportamientos, para que, de ese modo, el niño pueda reflexionar acerca de la variedad de respuestas ante un comportamiento. Son importantes las recompensas inmediatas frente a la aparición de la conducta deseada.

Otra de las técnicas es la instrucción. Estas son indicaciones dichas de manera clara, concisa, sobre conductas que serán el objetivo de la enseñanza. A través de estas instrucciones, se le proporcionan al niño las formas en que este debe realizar una acción, actuar o decir, y cómo decir. Estas instrucciones se deben brindar al inicio de las sesiones para que el sujeto pueda identificar la conducta, practicarla, evaluarla y aplicarla en contextos reales.

Como lo dice Valles (1996), estas instrucciones tienen un carácter correctivo y pueden indicarle al niño la diferencia que

existe entre su conducta y el criterio de referencia. Vallejo (1993) (citado por Valles, 1996), señala que para que las instrucciones sean eficaces, estas deben ser: breves, claras y cortas, y deben recalcar los contenidos importantes.

Del mismo modo está la técnica del modelamiento, conocida también como “aprendizaje por observación”. La observación permite tener un conocimiento inicial de cómo se pueden adquirir las habilidades sociales. En esta técnica donde se desarrollan nuevas competencias para manejar diversas situaciones a través de la observación de los comportamientos de los que lo rodean. Sin embargo, este aprendizaje depende mucho de la cantidad de oportunidades de observación de modelos que se logre tener Valles (1996) considera que además de los modelos de nuestra familia, pares, amigos y profesores, podemos encontrar otros canales de modelado como las representaciones de la realidad, como la televisión, el cine y videos.

Observar cómo se desenvuelve eficazmente otra persona en una situación de interacción social, constituye una fuente de aprendizaje por efectos del modelado comportamental (Bandura, 1969; citado por Valles, 1996).

Adicionalmente existe la técnica del reforzamiento, la cual es una técnica de modificación de conducta, la cual, a través de alabanzas y reconocimientos, busca que el sujeto mejore o mantenga una determinada conducta.

El reforzamiento positivo es un proceso a través del cual las respuestas aumentan, porque son seguidas por una recompensa o suceso favorable (Michelson et ál. 1987; citado por Valles, 1996: 179).

Para que el reforzamiento sea efectivo, como lo afirma Valles (1996), ese debe ser funcional, situacional, inmediato y contingente; y debe aplicarse con programas establecidos. Esta técnica tiene dos comportamientos importantes: la instigación, que es la estimulación positiva frente a una conducta, y el moldeamiento, el cual tiene por objeto reforzar los comportamientos finales.

Según Ribes (2011), las recompensas pueden ser: comentarios positivos, privilegios especiales o, incluso, regalos. Es importante que las recompensas sean inmediatas a la aparición de la conducta esperada. A esta acción se le conoce como reforzamiento inmediato, el cual va disminuyendo a medida que se afiance la conducta esperada. Por el contrario, el reforzamiento continuado es el que utiliza las recompensas cada vez que se requiere de la aparición de la conducta.

El reforzamiento tiene tres finalidades claras. En primer lugar, busca lograr la apropiación de conductas sociales en el niño a través del reforzamiento externo. También busca darle la oportunidad de reconocer la conducta y valorarla; y, por último, propone que el niño aprenda a dar y recibir reforzamientos dentro de diversas situaciones sociales.

Por otro lado, tenemos al role playing que es considerada una de las técnicas de modificación de conducta, empleado mayormente dentro del entrenamiento de habilidades sociales. También denominada representación de papeles o ensayo conductual, esta técnica permite al sujeto ensayar una conducta sin fuertes consecuencias. Dentro de ella se le pide al sujeto que se comporte o desempeñe de una forma determinada. Asimismo, se practica “bajo la supervisión del monitor experto o profesional” (Eirsler y Hersen, citados por Valles, 1996).



Es a través de esta técnica que el sujeto aprende nuevas conductas, modifica o refuerza otras. La nueva conducta será practicada bajo la supervisión del experto hasta que el sujeto la interiorice o se apropie de ella, logrando, de esta manera, poder hacer frente exitosamente a situaciones problemáticas.

Según Gil y García (1993; citados por Valles, 1996), el ensayo conductual posee dos modalidades de aprendizaje. Una de ellas es el “ensayo real”, aquí la conducta se pone en entrenamiento en un contexto real, como el grupo de entrenamiento. La segunda es el “ensayo encubierto” donde el contexto imaginario en donde el sujeto practica previamente antes de realizarlo en una situación real. El éxito de esta técnica se logra cuando el sujeto posee la información para lograr un buen desempeño.

También se encuentra la técnica de la retroalimentación. Esta técnica busca brindar a la persona información positiva y pertinente acerca de algún aspecto de la conducta realizada, con el objetivo de que la modifique o mejore.

Wilkinson y Carter (1982; como se citó en Caballo, 1999), señalan que para que el feed-back sea objetivo este debe: precisar la conducta que se va a retroalimentar, enfocarse en la conducta, ser detallada, explícita y específica, ser brindada a máximo tres conductas, proporcionarse directamente a la persona, enfocarse en lo positivo con recomendaciones para la mejora y cambio; y, por último, adecuarse al contexto de los actores.

Finalmente, como lo afirman Gil y García (1993); Vallejo et ál. (1994); e Izquierdo (1988) y otros (citados por Valles, 1996), para brindar retroalimentación se pueden aplicar dos formas:

verbal o video gráfica, dependiendo del grado de afinidad que tengan los interlocutores.

Igualmente, está la técnica de generalización, la cual es la “capacidad de incrementar la eficacia en la aplicación de las habilidades sociales, fuera del marco de enseñanza” (Ribes, 2011). Es decir, si es que se quiere que el cambio sea funcional y efectivo, debe darse con frecuencia y en muchas situaciones con diversas personas. Lo que se busca es que el niño logre emplear las habilidades sociales dentro de su diario vivir.

Asimismo, encontramos un grupo de técnicas para la reducción de la ansiedad. Como lo afirma Martínez (1992; citado por Valles, 1996), la ansiedad es uno de los factores que afecta e, incluso, inhiben el desarrollo de las habilidades sociales. Ante ello, en busca de contrarrestar este obstáculo, se proponen técnicas de relajación y respiración, así como también de desensibilización sistemática. La relajación muscular es una técnica que consiste en mecanismos de relajación y tensión muscular de los diversos grupos musculares, realizados progresivamente y acompañados de una respiración adecuada.

En cambio, la desensibilización sistemática es una técnica que consiste en identificar el factor o estímulo de la ansiedad, como el pánico escénico, para poder trabajar sobre ello para que pueda ser bloqueado o superado. Los pasos establecidos: “detección de las situaciones que provocan ansiedad social, información al sujeto de las características de la técnica, detección de la conducta incompatible con la ansiedad, construcción de la jerarquía de la ansiedad y desestabilización propiamente dicha” (Valles, 1996).

Del mismo modo, existen técnicas cognitivas. Estas, como lo afirma Vallejo (1994; citado por Valles, 1996), son técnicas de

tipo cognitivas y cognitivo- conductuales, que se han desarrollado y aplicado como complemento de otras, con el fin de atacar y disminuir aquellos factores del propio sujeto que impiden que se desarrollen las habilidades sociales de forma competente. Entre las principales técnicas cognitivas se encuentran, la terapia racional emotiva, la cual es una terapia que se encuentra dentro del enfoque cognitivo conductual y se fundamenta en cómo, tanto las emociones como los comportamientos, son el resultado de las creencias del sujeto y de su apreciación de la sociedad.

Según Ellis (1993; citado por Valles, 1996), este comportamiento social inapropiado puede iniciarse a partir de pensamientos incorrectos que posee el sujeto, reacciones emocionales exageradas o deficientes (agresión ante una burla) o por modelos de conducta disfuncionales. Cabe mencionar que las ideas o pensamientos erróneos que tiene el sujeto, desarrollan ansiedad ante una situación negativa, determinada así por la interpretación que le da el sujeto a dicho momento.

Ante este momento, el sujeto tiende o puede desarrollar tres tipos de pensamiento: condenatorio, en donde el sujeto manifiesta que es malo; tremendista, en el cual el sujeto destaca lo negativo de la realidad; e insoportable, en el cual magnifica lo intolerable de la situación.

Una vez conocidos estos pensamientos, la terapia racional emotiva buscará contrastar los pensamientos irracionales con la realidad a través de un análisis lógico, para poder luego reemplazar este tipo de pensamientos por unos más apropiados y funcionales para la persona.

El desarrollo de estas técnicas busca ayudar a las personas que requieren cambiar sus creencias absurdas o irrazonables y

su visión social inapropiada, para que después puedan ellas aprender y desarrollar las habilidades sociales de manera óptima. Asimismo, permitirá al sujeto generalizar las conductas ya educadas y aplicarlas dentro de su propio desarrollo y entorno.

Otra de las técnicas cognitivas es la solución de problemas. Si bien es una técnica, cabe mencionar que es uno de los componentes más importantes dentro del desarrollo de las competencias sociales. El objetivo de esta técnica es modificar la manera negativa o poco apropiada en la cual los sujetos afrontan situaciones conflictivas. Uno de los recursos que se pueden utilizar son los conflictos que se presentan con mayor frecuencia en el aula, no obstante, debemos señalar que estos también sirven como enseñanza.

D’Zurilla y Goldfried (1985; citado por Valles, 1996) definen esta técnica como un proceso conductual, el cual hace que se disponga de una variedad de alternativas u opciones para solucionar un problema y, por medio de este, el sujeto pueda escoger la que sea más adecuada y eficaz ante una determinada situación.

Valles (1996) menciona que esta técnica consta de cinco fases: orientación hacia el problema, definición y formulación del problema, generalización de soluciones alternativas, toma de decisiones, y ejecución y verificación de la solución. A través de esta técnica se busca mermar la impulsividad, reflexionar ante una situación de conflicto y afrontar con éxito una determinada situación de conflicto ante la elección más apropiada de solución.

Por su parte, Spivack y Shure (1974; citados por Valles, 1996) afirman: “las personas que poseen habilidades de solución de

problemas cognitivos interpersonales, son las que consiguen un adecuado ajuste social”; no obstante, las personas que no las poseen, las pueden lograr a través del aprendizaje y práctica.

Valles (1996) refiere que las habilidades cognitivas interpersonales son: “el pensamiento de soluciones alternativas y el pensamiento consecuencial, la sensibilidad cognitiva ante la existencia de problemas interpersonales, la toma de perspectiva interpersonal y el pensamiento causal social”.

En este apartado hemos podido resumir, a grandes rasgos, algunas de las técnicas que pueden ser utilizadas dentro del aula de clase. Consideramos que estas son las que más se adecúan para el trabajo con niños de segundo grado del nivel de primaria. No obstante, requieren ser contextualizadas y modificadas dependiendo de las características y necesidades del grupo.

## **2.3. BASE CONCEPTUAL DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

### **2.3.1. DEFINICIÓN**

Silviera, (2014) las define como el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, las relaciones interpersonales, son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se consideran una fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos, estas interacciones son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones así como de opiniones.

Por lo que las relaciones interpersonales en los docentes son entonces el fruto de compartir, de trabajar en un mismo ambiente y de interactuar de manera positiva o negativa con los demás, es importante resaltar que en éstas intervienen factores de personalidad, valores, ambiente, y otros.

### **2.3.2. BASE DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Silviera (2014), explica que las bases de las relaciones interpersonales son 4 y se describen de la siguiente manera:

#### **A. La percepción:**

Afirma que es la impresión que los demás tienen acerca de uno mismo, se convierte en la base en la que giran las reacciones, pensamientos, entre otros, por tal motivo son importantes las percepciones en las relaciones interpersonales.

#### **B. La primera impresión:**

A cerca de los demás es determinante en las relaciones interpersonales, pues de una buena o mala percepción primaria se determina el trato hacia los otros y la tendencia a mantenerlo. Al momento de conocer a una persona se activa de inmediato una cadena de experiencias, recuerdos, juicios, prejuicios, y conocimientos previos, por lo que la mente selecciona automáticamente ciertos aspectos y los asocia con la persona a la que se conoce en ese momento.

La percepción no es neutral, en cierta medida es un proceso interesado que condiciona a la persona por la

forma que ésta tiene de percibir el mundo y los intereses internos de las demás. Por lo que la primera impresión se convierte en un punto a favor o en un punto en contra para las relaciones interpersonales y más en los docentes en los centros escolares, pues son vistos desde una perspectiva ejemplar para toda la comunidad educativa.

#### C. La simplificación:

Se refiere a la tendencia de reducir todo aquello que se percibe en los demás, en lugar de que la mente se esfuerce en elaborar un análisis de lo que llega desde la vista, en la primera impresión, en este proceso el ser humano piensa inmediatamente de lo particular a lo general, al calificar a las personas del entorno sólo por los aspectos parciales y no en conjunto como individuo

#### D. El persistir:

Aparte de la simplificación, el ser humano tiende a persistir en la imagen primaria que se tienen acerca de las personas, por lo que cuando se observan comportamientos diferentes, que tendrían que dar como resultado un cambio en la percepción primaria, sigue y persiste en confirmar la imagen primera, en lugar de abrir la mente a nuevas informaciones que pueden corregir la primera idea.

Las personas son influenciadas en gran manera por las primeras impresiones y se produce lo que se conoce como estrechamiento perceptivo, una limitación del campo percibido a pocas características y se agrega el empobrecimiento mental con inexactitudes como la simplificación.

### **2.3.3. TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES**

Zupiría (2015) clasifica 4 tipos de relaciones interpersonales de las cuales se desglosa la siguiente explicación:

#### **A. Relaciones íntimas/ superficiales**

En las relaciones íntimas las personas satisfacen deseos y afecciones unos con otros; en una relación superficial no ocurre lo mismo, por lo que podría tratarse de una relación laboral, como la de los maestros.

#### **B. Relaciones personales / sociales**

Desde la perspectiva de la psicología social es necesario acotar los tipos de identidad en una persona, pues estos dan el punto de referencia en las relaciones interpersonales, según el autor estas son tres: Identidad personal, identidad social e identidad humana.

La identidad personal es estrictamente individual, cuando se habla de identidad social se hace referencia a la interacción entre un grupo de personas y la pertenencia de un grupo social, donde en determinados momentos una identidad prevalece sobre la otra.

En las interacciones sociales relativamente toma prioridad la identidad social y ocurre lo que se llama despersonalización, que es dejar las concepciones personales y adquirir las del grupo al que se pertenece. La identidad humana se construye mediante experiencias, vivencias y emociones a lo largo de la vida del ser humano.



### C. La relación amorosa

Este tipo de relación está conformado por tres elementos: Pasión, compromiso e intimidad, y es específicamente el factor número dos en el que se basa una relación profesional, pues el comprometerse con el trabajo implica diversos tipos de responsabilidades. Esta clase de relación plantea diversos tipos de interacciones, las cuales son:

- Amistad: Relación en la que abundan aspectos íntimos y de personalidad,
- Relación pasional: Predomina la pasión,
- Relación formal: Predominan aspectos legales,
- Relación romántica: En esta interacción se combina la pasión
- Apego: Se combina la intimidad con el compromiso,
- Relación fatua: Predomina la pasión y el compromiso,
- Amor pleno: En esta se conjuga de manera igualitaria el compromiso, intimidad y pasión.

Es importante acotar el tipo de relación que predomina en los maestros del sistema nacional guatemalteco, en la mayoría de casos se encuentra una relación formal, pero para el hecho educativo es importante que se desarrollen, aparte de una relación formal, estructuras de amistad.

#### **2.3.4. ESTILOS DE RELACIONES INTERPERSONALES**

El autor Zupuría (2015) afirma que son aquellos que clasifican las tendencias que presentan las personas en el manejo de las interacciones hacia los demás, de los siguientes prototipos,

algunos suelen ser más saludables que otros. A continuación, se presentan los estilos de relaciones interpersonales:

A. Estilo agresivo: Estas son las personas que continuamente encuentran conflictos con las personas del alrededor, construyen relaciones basadas en agresiones, acusaciones y amenazas,

B. Estilo manipulador: Este estilo se basa en la utilización de los procesos cognitivos y lógicos de la persona que se relaciona con su entorno, pues trata de hipnotizar a los que le rodean para que al final se realicen las actividades y gustos de la persona manipuladora.

C. Estilo pasivo: Estas son personas que dejan que la mayoría de los que le rodean decidan sobre él, no tiene capacidad para defender opiniones y pensamientos propios, es a quién donde los demás estilos toman ventaja sobre éste.

D. Estilo asertivo: Es la persona que defiende sus derechos e intereses, no llega a utilizar la agresión, violencia o insultos como el agresivo, esta persona es la más capacitada para negociar un acuerdo dentro de una problemática de grupo.

Para esta clasificación se han tomado en cuenta los siguientes aspectos: Defender los intereses propios de la persona, demostrar los sentimientos de forma clara, respetar el derecho ajeno, aceptar los sentimientos y pensamientos de los demás, manifestar las discrepancias y de qué manera se hace, si no entiende pedir explicaciones y por último saber decir que no.

Los estilos son muy importantes y más el poder identificar con qué estilo de personas se relaciona, por ejemplo, el agresivo y asertivo pueden decir explícitamente que no, ante distintas situaciones, la deferencia es que el asertivo sabe explicar muy

bien antes de expresar la respuesta negativa, pide la opinión de los demás, respeta los sentimientos, entre otros aspectos positivos. El agresivo no tiene la habilidad para poder expresar correctamente las ideas, además se le dificulta tomar en cuenta la opinión de los otros, puede ser intimidante, amenazante, acusador y agresor ante las situaciones, por lo general puede tomar las decisiones sin consultar a su alrededor.

En otro grupo están los que tienen problemas al decir que no, pues no saben manifestar o expresar la inconformidad, sentimientos o prioridades con claridad. El pasivo aparentemente acepta la opinión de su prójimo, puede presentar tendencias de victimización y sumisión, a pesar de no compartir las ideas de los demás, las acepta con motivo de no enfrentarse a sus oponentes, puede acumular hostilidad, así como rencor al pasar del tiempo.

La característica del manipulador es la duplicidad, no sabe expresar un no y tampoco manifiesta niveles de inconformidad, para conseguir su objetivo puede utilizar sentimientos y pensamientos no propios de él mismo, divaga antes de entrar a discutir, alaba al contrario para poder confundir y llegar al fin con un acuerdo satisfactorio, pero solo para la persona manipuladora.

### **2.3.5. FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DOCENTES**

Aadmot (2010), determina 4 factores principales que toman relevancia dentro de las interacciones personales, estos son:

La personalidad se define como la suma total de las formas en que un individuo reacciona e interactúa con otros, este concepto hace referencia a un estilo dinámico que detalle el

crecimiento y desarrollo de todo el sistema psicológico de una persona. Refiere entonces que en lugar de observar al ser humano por partes y estructuras, la personalidad es el todo o el integrado del sujeto.

Determinantes de la personalidad:

- A. Herencia: son aquellos factores que son determinados mediante la concepción genética del ser humano, la estatura, físico, atractivo del rostro, el sexo, el temperamento, la composición, y los reflejos musculares, entre otros. Todos estos componentes que afectan las relaciones sociales directa o indirectamente son determinados por los padres de cada uno, por lo que influyen de una manera directa en la construcción de la personalidad.
- B. El ambiente: Es el medio o la cultura en la que cada persona crece y se desenvuelve, los diversos condicionamientos a los que está expuesto el ser humano, como la familia, los amigos o los grupos sociales, determinan gran parte de la personalidad.
- C. La situación: Son los diversos momentos de la vida que van a moldear el carácter de las personas.

Características de la personalidad:

- A. Extroversión: Sociable y platicador.
- B. Afabilidad: Buen carácter y muy participativo
- C. Rectitud: Responsabilidad, confianza, persistente y encaminado hacia los objetivos
- D. Estabilidad emocional: Tranquilo, entusiasta, positivo, deprimido en ocasiones.
- E. Apertura a la experiencia: Imaginación, dado al arte y al intelecto.

Los valores:

Constituyen convicciones generales de un modo específico del comportamiento o estado final de la existencia, es decir conlleva a un individuo a tener concepciones de lo que es bueno o de lo que es malo. Tienen un contenido importante que es el de intensidad, este atributo especifica qué tan importante es la clasificación del valor.

Las actitudes:

Son afirmaciones para expresar sentimientos, que pueden ser positivas o negativas en la interacción con objetos o personas. El objetivo principal de ellas es demostrar cómo se siente el individuo sobre determinada situación, no constituyen un sinónimo de los valores, pues la actitud conlleva cognición, afecto y comportamiento.

#### **2.3.6. RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS DOCENTES**

Ararteko, (2010) explica que en las relaciones interpersonales docentes es inherente la conformación de un equipo laboral, mediante grupos de trabajo, comisiones, entre otros, sin embargo como en todo grupo salen a relucir ciertos aspectos problemáticos que son habituales en toda interrelación, en el caso de los docentes, tendrán que estar anuentes a que, aunque existan puntos de vista diversos, rencillas o diversas perspectivas son ellos los responsables de conducir hacia una misma dirección el proceso educativo, tendrán que desarrollar niveles satisfactorios de clima laboral dentro del claustro, también la disposición para solucionar problemas al tener como punto de partida, las relaciones interpersonales.

El autor explica que son inevitables los conflictos en las relaciones interpersonales entre los docentes de un centro escolar, pues al provenir de diversas culturas chocan entre sí, a

esto se le agrega que los niveles de afectividad en este sector son variados, pues algunos maestros podrían presentar niveles de autoestima bajos y éstos se convierten en factores detonantes de malas o buenas relaciones, además se agregan otros como los caracteres psicológicos, estatus social, educación, nivel académico, entre otros.

Las reuniones entre los docentes para tratar temas como el avance de los alumnos, metodologías a utilizar, áreas de aprendizaje, entre otros tópicos constituye un pilar fundamental para reforzar buenas o malas relaciones interpersonales entre ellos, además la frecuencia con la que éstos se reúnen es vital, pues el reunirse una vez al mes, no genera la misma discusión o acercamiento que una o dos veces por semana.

#### **2.3.7. LAS EMOCIONES EN LOS DOCENTES**

Marchesi y Díaz, (2010) con una premisa, empiezan a relatar este apartado y es que afirman que las emociones están en el corazón de la enseñanza, además explican que la mayoría de los docentes aceptan que en la enseñanza se centran distintas emociones. Por otra parte, es importante resaltar que el trabajo del maestro se basa en las relaciones interpersonales con los alumnos, con los padres de familia y con los demás compañeros de labores, por lo que las emociones son experiencias de manera permanente.

Emociones como el enfado, alegría, ansiedad, afecto, preocupación, tristezas y frustraciones son muestra de que la labor docente es una experiencia cargada de sentimientos, los cuales se desarrollan mediante la interacción interpersonal con los demás. Sin embargo, las personalidades de los maestros son diferentes, lo que propicia que las situaciones se desarrollen de manera positiva al generar amistad, cariño

convivencias agradables entre sí, pero algunos de los docentes tienen el infortunio de tener caracteres demasiado fuertes donde provocan situaciones poco amistosas con los demás, lo que produce maestros desvalorizados y agobiados, en las relaciones interpersonales y como resultado en la propia labor de la enseñanza aprendizaje.

No importa la era en la que el mundo se encuentre, las emociones siempre jugarán un papel importante en el proceso de la labor docente, y más en tiempos actuales en donde la sociedad avanza a pasos agigantados, así también cambian las metodologías en la escuela por lo que es necesario que las relaciones sociales que se desarrollan dentro de los diferentes miembros de la escuela sean positivas con fin de adaptarse a los nuevos cambios sociales.

La tarea docente es sumamente importante pues es una profesión infaltable ya que, de todos los campos de trabajo, la docencia es una de las profesiones que dan como resultado seres más humanos y profesionales para acabar con grandes problemas de la humanidad como: La pobreza, violencia, falta de solidaridad, entre otros, al mediar los conocimientos e incluir en éstos sentimientos y emociones especialmente humanas.

### **2.3.8. CONFIANZA Y AUTOESTIMA ENTRE LOS DOCENTES**

Los autores anteriores expresan que la docencia se enfrenta a una crisis de confianza e identidad profesional, pues la confianza es la que permite a los maestros desarrollar acciones más seguras y enfrentarse a los retos que conlleva el hecho educativo, la confianza minimiza los sentimientos de ansiedad y permite tener un sano juicio que evoca la innovación en el campo educativo. Sin embargo, la pérdida de este sentimiento provoca daños en las relaciones y en las instituciones

educativas.

Esta desconfianza provoca que la comunidad educativa en general especule sobre el profesionalismo de los docentes, pues estos bajos niveles evidencian, a padres de familia y alumnos, deficientes relaciones interpersonales de los maestros por distintas críticas entre ellos, problemas de convivencia, y malas condiciones emocionales por parte de los maestros para la enseñanza aprendizaje.

La confianza, además de constituir una garantía para enfrentarse a los elementos de la enseñanza-aprendizaje, contribuye e incrementa la autoestima profesional, pues estos dos elementos van de la mano al construir el núcleo básico de la identidad profesional, un maestro con ambas características se desarrolla con tranquilidad en las tareas del hecho educativo, se siente capaz de enfrentarse a nuevos retos o problemas con los compañeros de trabajo, así como tener la capacidad para reconocer los errores y aceptar sin pena alguna los procesos de cambio.



## CAPÍTULO III: RESULTADOS Y PROPUESTA

### 3.1. RESULTADOS

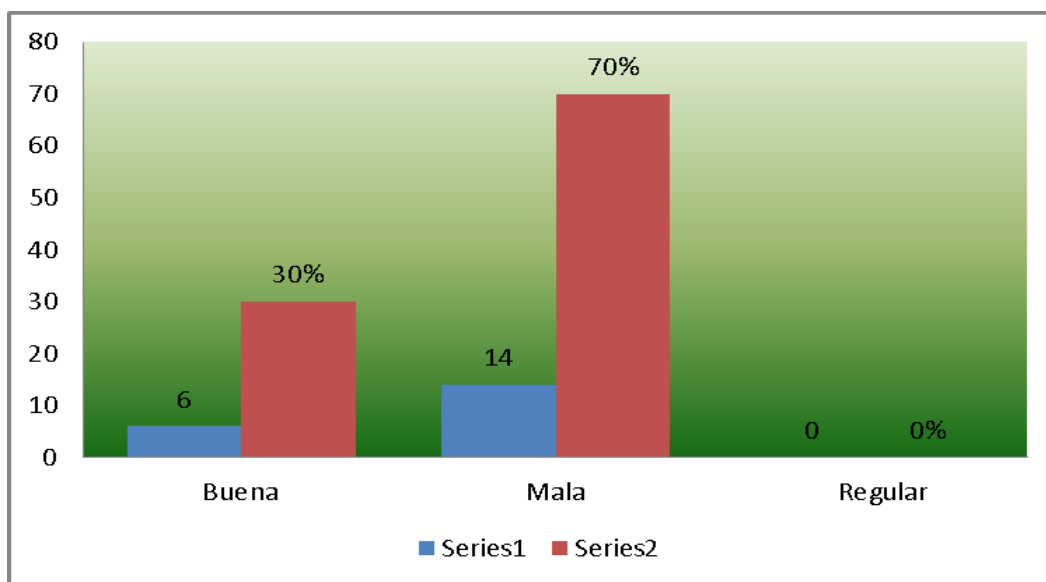
#### 3.1.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PROFESORES

TABLA N° 1: GESTION DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

¿Cómo es la gestión de la comunidad educativa?		
ALTERNATIVAS	F	%
Buena	6	30
Mala	14	70
Regular	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada en la I.E. por la investigadora

FIGURA N° 1: GESTION DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA



#### Interpretación

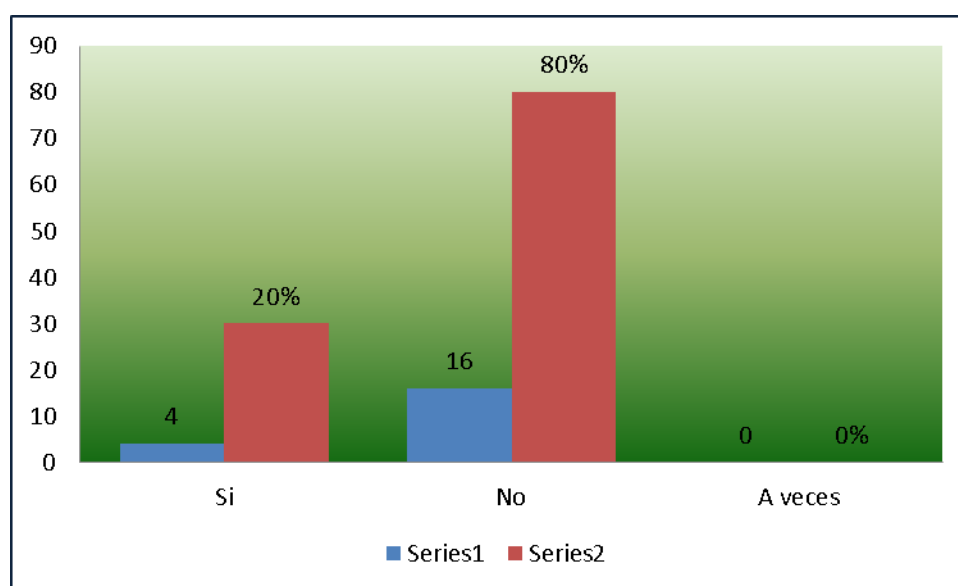
De la tabla se desprende que 70% de los profesores indica que no es buena la gestión de la comunidad educativa, no existe un clima adecuado entre docentes y profesores y directores.

TABLA Nª 2: PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

¿Participan todos los integrantes de la comunidad educativa?		
ALTERNATIVAS	F	%
Si	4	20
No	16	80
A veces	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada en la I.E. por la investigadora

FIGURA Nª 2: PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA



#### Interpretación

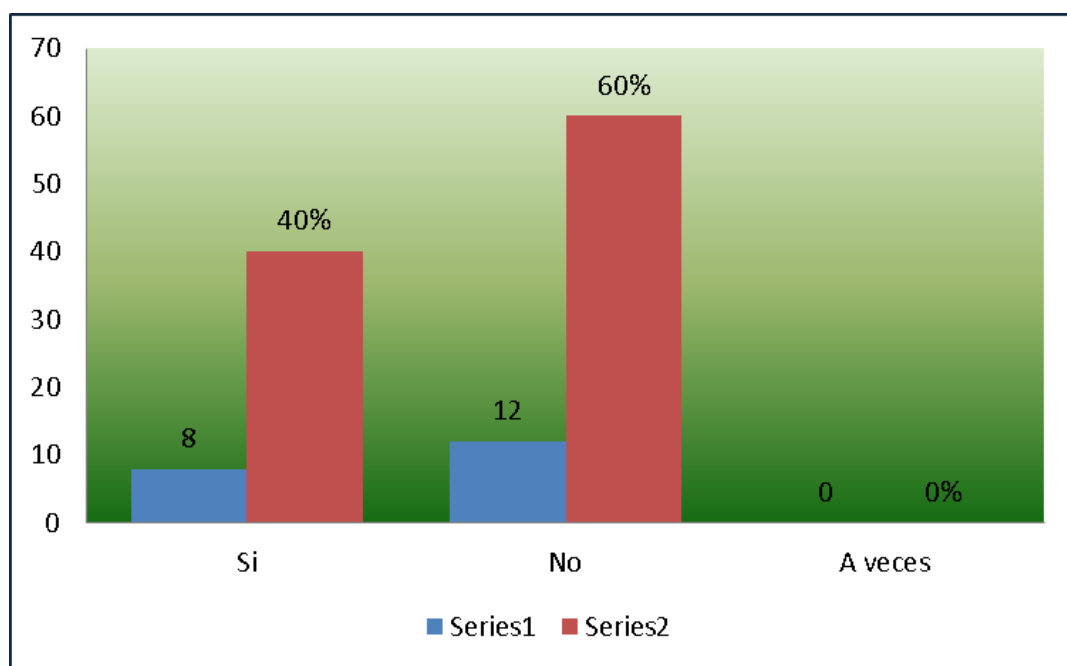
De la tabla se desprende que 80% no participan en la institución educativa como integrante de la comunidad educativa para beneficio de la institución; siendo un mínimo porcentaje de los integrantes de la comunidad educativa intervienen.

TABLA N° 3: ROLES DE LOS INTEGRANTES DE LA COMUNIDAD

¿Cada integrante de la comunidad educativa asume su rol?		
ALTERNATIVAS	F	%
Si	8	40
No	12	60
A veces	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada en la I.E. por la investigadora

FIGURA N° 3: ROLES DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA



#### Interpretación

De la tabla se desprende que 60% no cumple su rol asignado de acuerdo a sus funciones en la institución educativa; porque conocen el manual de funciones de la institución educativa.

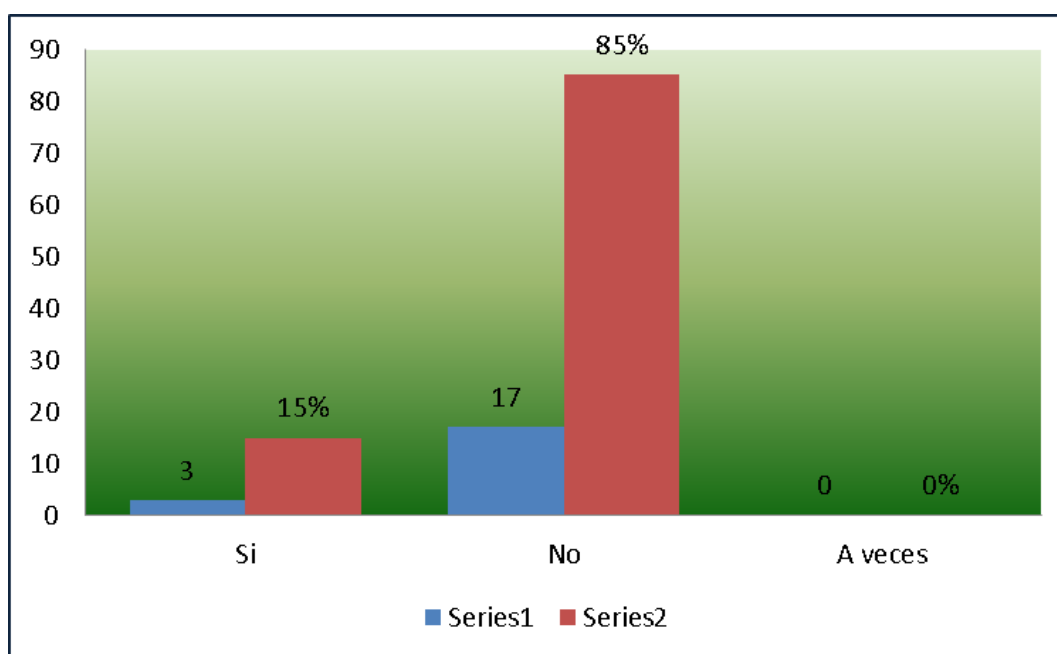
TABLA Nª 4: PONERSE EN EL LUGAR DE OTRO EN LA C.E.

¿Se pone en lugar del otro integrante de la comunidad educativa?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	3	15
N	17	85
o	0	0
A		
veces		
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada en la I.E. por la investigadora

FIGURA Nª 4: PONERSE EN EL ROL DE OTRO EN LA COMUNIDAD



#### Interpretación

De la tabla se desprende que el 85% de los docentes no son empáticos por con los demás integrantes de la comunidad educativa; porque no se ponen en el lugar del otro.

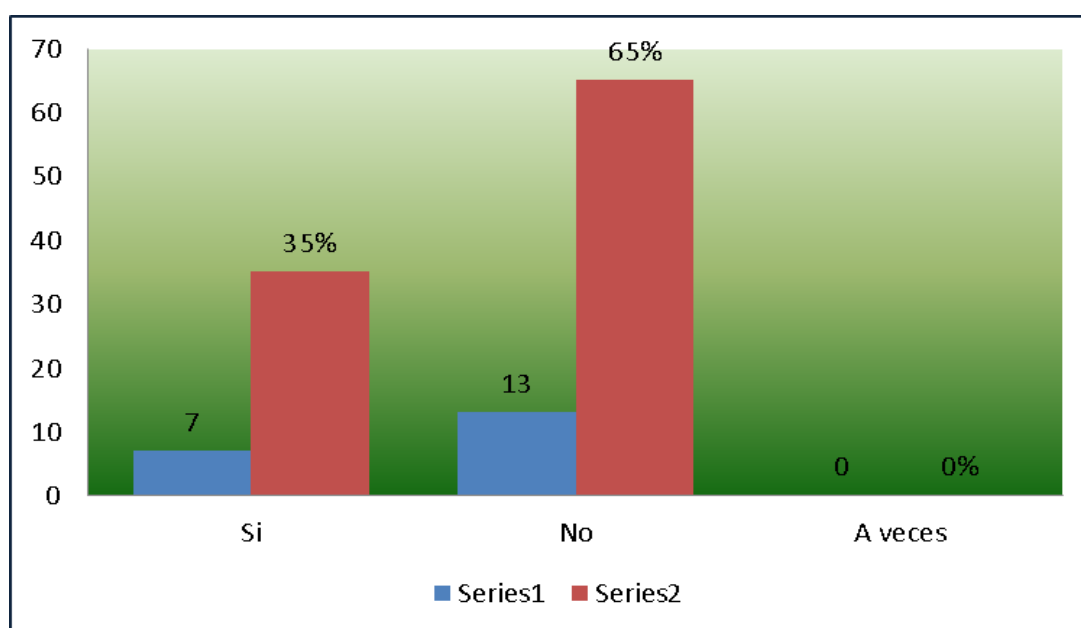
TABLA N° 5: PROMUEVE TRABAJAR MEJOR CADA DIA

¿Dispone a los demás integrantes a trabajar mejor cada día?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	7	35
No	13	65
A veces	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada en la I.E. por la investigadora

FIGURA N° 5: PROMUEVE TRABAJAR MEJOR CADA DIA



De la tabla se desprende que el 65% de los docentes no le gusta motivar a los demás integrantes de la comunidad educativa para hacer mejor la gestión educativa; porque no tienen vocación de brindar un mejor servicio

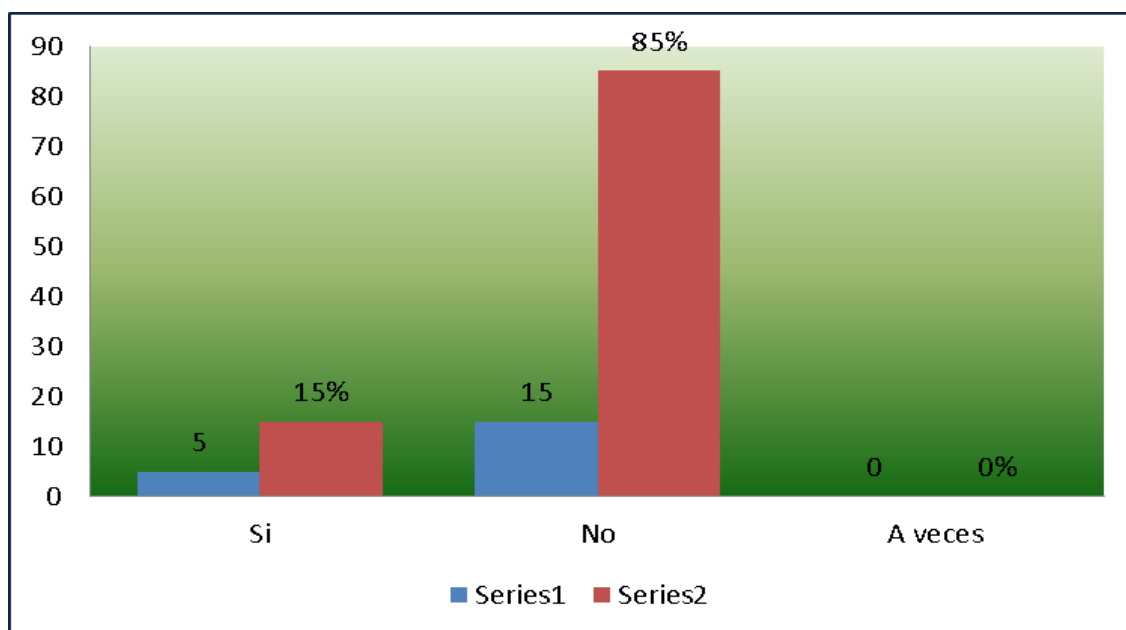
TABLA Nª 6: COMUNICACIÓN PARA MEJORA LA GESTION

¿Se comunica con los integrantes de la comunidad educativa para hacer mejor la gestión?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	5	15
No	15	85
A veces	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada en la I.E. por la investigadora

FIGURA Nª 6: COMUNICACIÓN PARA LA MEJORA DE LA GESTION



#### Interpretación

Del cuadro se desprende que el 85% de los docentes no les gusta comunicarse con la comunidad educativa para una buena gestión en la institución; porque no hay una comunicación bidireccional

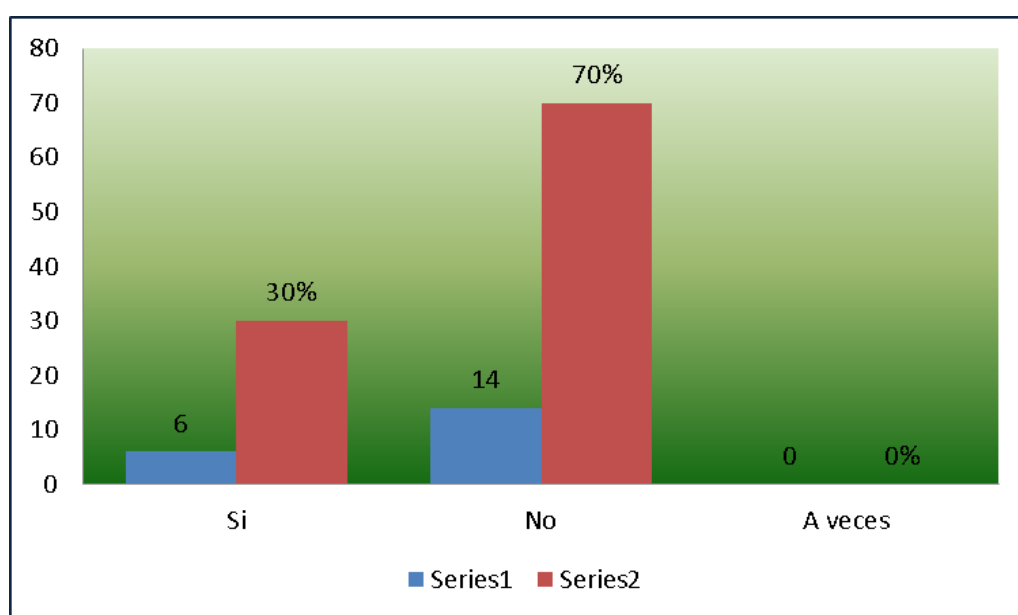
TABLA Nª 7: PLANIFICACION CON LA COMUNIDAD EDUCATIVA

¿Planifican las actividades del trabajo educativo con la comunidad educativa?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	6	30
No	14	70
A veces	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada en la I.E. por la investigadora

FIGURA Nª 7: PLANIFICACIÓN CON LA COMUNIDAD EDUCATIVA



#### Interpretación

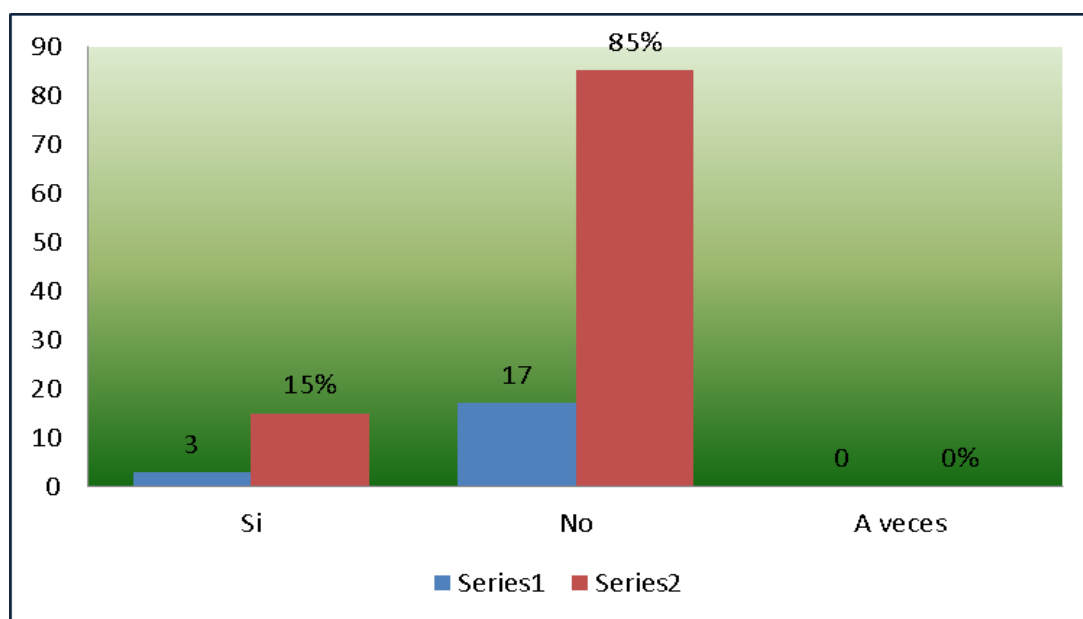
De la tabla se desprende que el 70% de los docentes no planifican de manera organizada las actividades que se realizara en la Institución Educativa; porque n o se organizan mediante actividades.

TABLA Nª 8: LOGRO DE OBJETIVOS EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA

¿Logra alcanzar los objetivos propuestos en la comunidad educativa?		
ALTERNATIVAS	F	%
Si	3	15
No	17	85
A veces	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada en la I.E. por la investigadora

FIGURA Nª 8: LOGRO DE OBJETIVOS EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA



#### Interpretación

De la tabla se desprende que el 85% de los profesores no alcanzan los objetivos propuesto por la comunidad educativa; porque no asumen responsabilidades para alcanzar los objetivos por medio de la función que desempeñan.



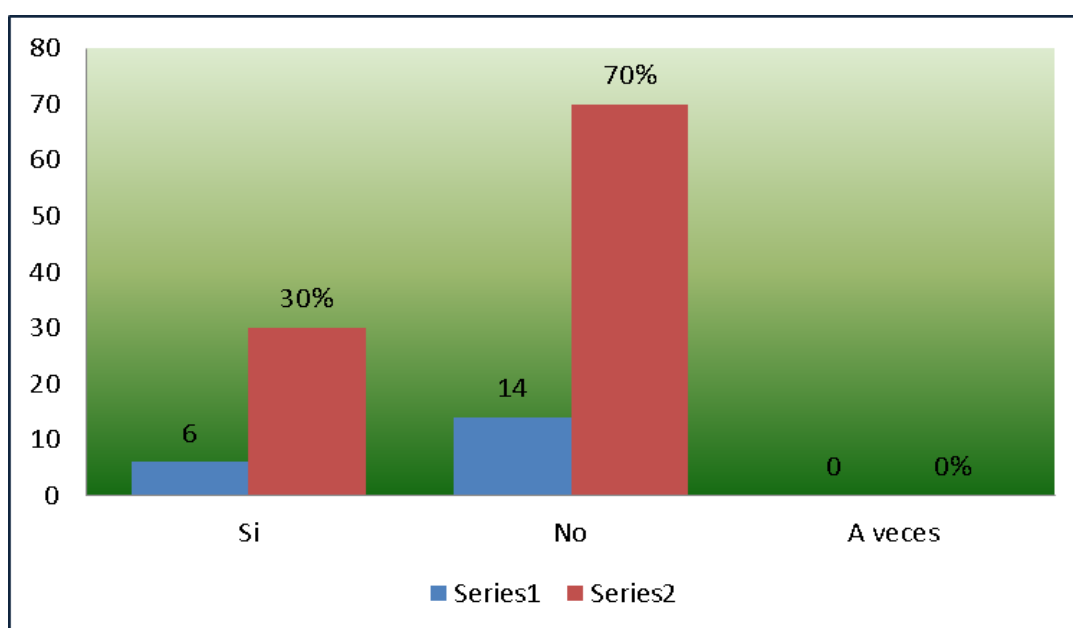
TABLA Nª 9: PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

¿Logra trabajar con el director y padres de familia en forma organizada?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	6	30
No	14	70
A veces	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada en la I.E. por la investigadora

FIGURA Nª 9: PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO



#### Interpretación

De la tabla se desprender que el 70% de los profesores no trabajan de manera organizada con el director y padres de familia; porque directores y padres de familia no se unen para desarrollar adecuadamente sus actividades.

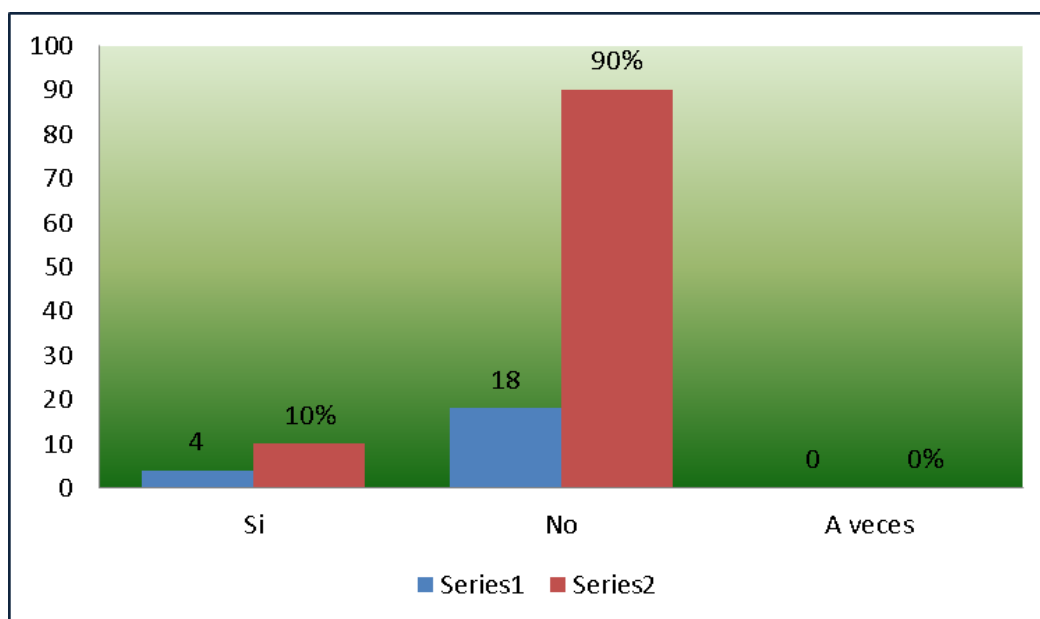
TABLA Nª 10: EL TRABAJO CON EL DIRECTOR Y PADRES DE FAMILIA  
MEJORA LA GESTION

¿Laborar con el director y los padres de familia permite mejorar la gestión?

ALTERNATIVAS	F	%
Si	4	10
No	18	90
A veces	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: Encuesta aplicada en la I.E. por la investigadora

FIGURA Nª 10: EL TRABAJO CON EL DIRECTOR Y PADRES DE FAMILIA  
MEJORA LA GESTION



#### Interpretación

De la tabla se desprende que el 90% de los profesores al laborar con el director y padres de familia no logran una buena gestión educativa; el trabajo no organizado no permite una buena labor educativa.

## **3.2. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

### **3.2.1. DENOMINACIÓN**

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES SOCIALES PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS DOCENTES DE LA I.E 40269.**

### **3.2.2. FUNDAMENTACION**

El presente programa está basado en uso adecuado de las habilidades sociales por los docentes, implica una serie de actividades y acciones tendientes a establecer relaciones interpersonales satisfactorias entre profesores, para generar una relación de trabajo agradable, sacar provecho a las diferencias ideológicas incentivando propuestas y soluciones creativas, fortalecer las habilidades sociales y fortalecer la confianza y la tolerancia entre los integrantes del equipo.

### **3.2.3. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA**

El presente programa está basado en uso adecuado de las habilidades sociales por los docentes, permitirá al personal docente, sentirse motivado para desarrollar buenas relaciones interpersonales, ya que compatibiliza sus propios intereses, necesidades y aspiraciones con los propósitos de la Institución Educativa, mediante la adopción de objetivos comunes.

Esto permite las interacciones personales de ideas, fuerzas, deseos y pensamientos para cumplir con las normas y roles asumidos conscientemente y por consenso para el logro de metas y objetivos propuestos.

### **3.2.4. OBJETIVOS**

#### **Generales**

Lograr que los profesores de la institución optimicen sus relaciones interpersonales mediante estrategias de trabajo en equipo.

#### **Específicos**

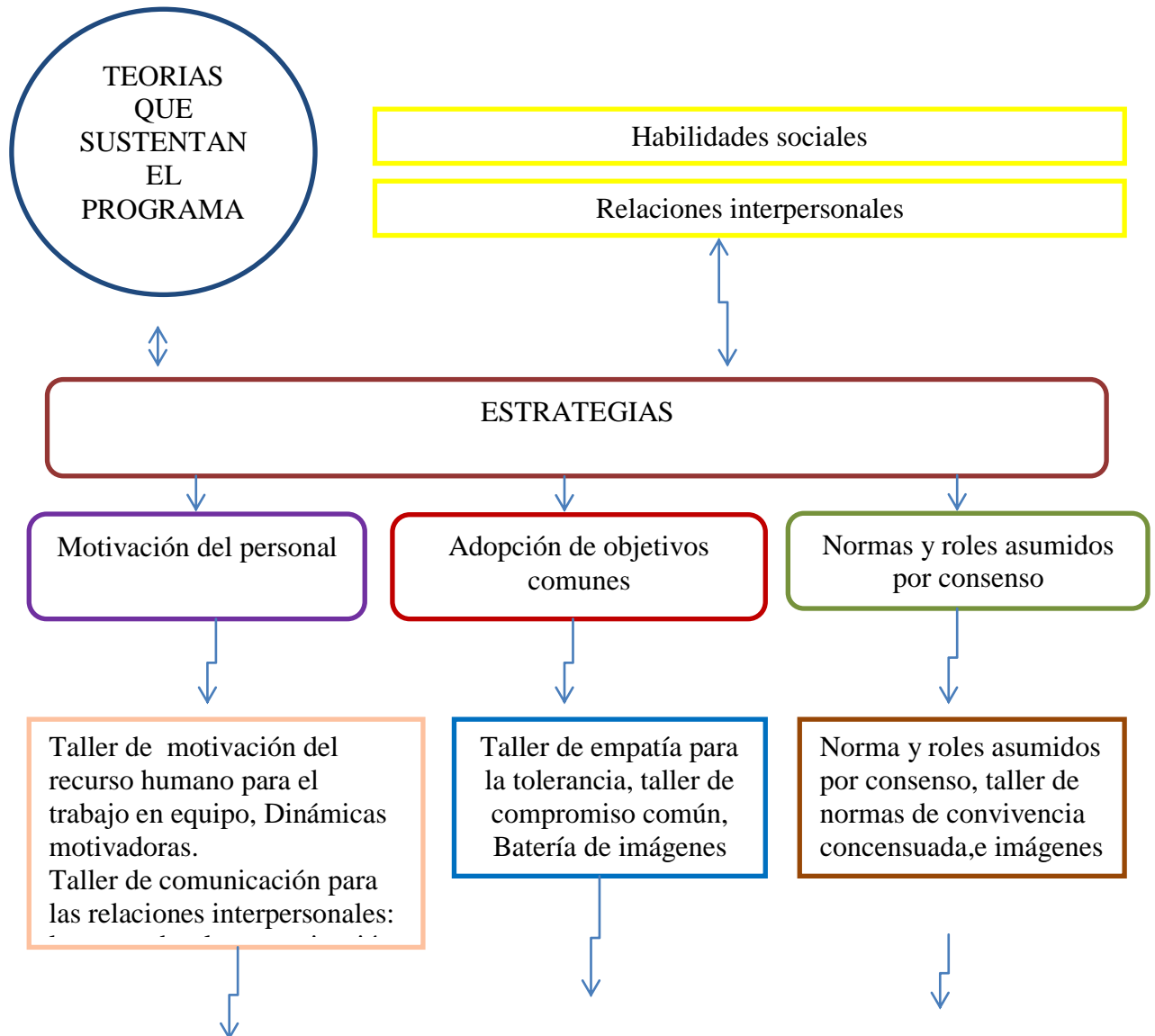
- Motivar a los profesores para el óptimo desarrollo de la propuesta.
- Elaborar y adoptar objetivos comunes para los profesores para el óptimo desarrollo de la propuesta.
- Elaborar y asumir normas y roles consensuados que busquen el logro de objetivos comunes.
- Monitorear constantemente el nivel de las relaciones interpersonales entre los docentes.

### **3.2.5. METODOLOGÍA**

El presente programa está basado en uso adecuado de las habilidades sociales por los docentes, se desarrollará siguiendo el presente proceso metodológico y de acuerdo al siguiente cronograma:

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE TALLERES									
Meses	Abril				Mayo			Duración	Responsable
	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª		
TALLERES									
1. Taller de motivación de relaciones interpersonales	X							5 horas	Investigador
2. Taller de comunicación para las relaciones interpersonales		X						5 horas	Investigador
3. Taller de empatía para la tolerancia en las relaciones interpersonales			X					6 horas	Investigador
4. Taller de compromisos comunes en las relaciones interpersonales				X				4 horas	Investigador
5. Taller de normas de convivencia consensuadas en las relaciones interpersonales					X			6 horas	Investigador
6. Taller de roles de trabajo						X	X	8 horas	Investigador

## MODELO TEORICO DE LA PROPUESTA



PROPUESTA PARA DESARROLLAR Y MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES DE LA I.E. 40269.

### **3.2.6. TALLERES**

**ESTRATEGIA 1: “MOTIVACIÓN DEL PERSONAL”:** se desarrollará los siguientes talleres:

#### **TALLER DE MOTIVACIÓN DEL RECURSO HUMANO PARA EL TRABAJO EN EQUIPO**

**Definición de Motivación Humana.** - Es la regulación interna, energética (liberación de energía almacenada) y directiva de la conducta que puede ser incentivada por el deseo de perfección y nivel de aspiración y superación.

**Definición de Interdependencia Positiva.** - Se refiere a la responsabilidad compartida que tienen los integrantes del equipo para realizar una tarea, donde se necesitan unos a otros.

#### **Objetivo.**

Al finalizar el taller, director, docentes y administrativos estarán motivados intrínsecamente para iniciar el proceso de perfeccionamiento y superación de deficiencias mediante las relaciones interpersonales.

#### **Metodología**

- Dinámica de animación: “La Casa Ideal”.
- Lectura y reflexión sobre el trabajo en equipo “¿Sabes lo que significa ser gansos?” Mediante la técnica de Brainstorming.
- Socialización de aprendizajes, relacionándolos con situaciones de la vida diaria.

- Ejercicios de aplicación, trabajando sobre las ventajas y desventajas de trabajar en equipo, sustentado sus ideas.
- Compromiso personal para coadyuvar a la integración de su equipo de trabajo escolar.

**Uso de medios y materiales:**

Se usaron los siguientes materiales:

**DINÁMICA: “LA CASA IDEAL” OBJETIVO:**

Examinar nuestras actitudes grupales y experimentar la necesidad de que todos cedan para el trabajo en pos del bien común.

**MATERIAL:**

Papel A-4 blanco y bolígrafo. Papelógrafo, lápices y goma.

**TIEMPO:** 45 minutos aproximadamente.

**DESARROLLO:**

**Primer paso:** Trabajo personal, el investigador dice a los participantes: “Voy a repartir un papel blanco en el que deberán hacer el dibujo de una vivienda. Imagínate que tienes la oportunidad de escoger la casa en la que te gustaría vivir, sin ninguna limitación ni económica, ni de paisaje, ni clima, etc.

Piensa cómo te gustaría que fuese esa casa y dibújala con el mayor número de detalles que puedas. No olvides incluir, además de todo lo que quieras, detalles tales como: Tipo de vivienda, casa de vecinos, rascacielos, chalet, caserío entre montes, en un llano, al lado de la



playa, cerca o lejos de la ciudad... ¿Aislada? ¿En pueblo pequeño? ¿En capital?... Para esta tarea tienes 10 minutos. No te preocupes si no eres demasiado buen dibujante”.

**Segundo paso:** Pequeño grupo. Una vez pasados los 10 minutos se hace la puesta en común en pequeño grupo. Cada uno enseña su dibujo y explica lo que ha querido poner y porqué.

Este segundo paso debe ser breve, alrededor de 7 u 8 minutos.

**Tercer paso:** Pequeño grupo. Una vez que han explicado sus preferencias personales en el segundo caso, se les pide hacer una casa del grupo: “Cada uno ha hecho su casa ideal y ha visto la de sus compañeros de grupo. La tarea que les toca ahora es un poco más difícil. Deben dibujar LA CASA IDEAL DEL GRUPO en ese papel grande que se les ha repartido. Debe de tener los mismos detalles de tipo de casa (rascacielos, casa vecinal, chalet, etc.), y de lugar (playa, monte, sierra, etc.) que la anterior, pero debe ser de grupo; una casa en la que todos los miembros del grupo se sientan a gusto.

Van a realizar la casa de una manera un poco especial:

No podéis hablar durante la realización del dibujo, el silencio es importante.

Solamente un miembro del grupo puede trabajar a la vez en su realización; no debe trazar más que una línea y luego pasar el lápiz a otro miembro del grupo.

Cuando estén en posesión del lápiz, sólo entonces podrán borrar lo que no les guste de lo que ya está dibujado y después escribir la línea que les corresponda.

Todos deben de participar antes de comenzar la siguiente vuelta.  
Para realizar esa casa disponéis de unos 15 minutos.

**Cuarto paso:** Puesta en común

- 1.- Cada grupo expone su casa en la pared.
- 2.- Se comenta el trabajo de grupo, centrándose en las actitudes:

¿Quién viviría a gusto en la casa de grupo que han hecho?,  
¿les parece que se han respetado las ideas que habíais expuesto a vuestros compañeros en el paso 2?, ¿qué han sentido cuando han borrado algo que habían hecho?, ¿han sido conscientes a la hora de satisfacer a los compañeros, cediendo parte de sus intereses?

**LECTURA: ¿SABES LO QUE SIGNIFICA SER GANSO?**

El próximo otoño, cuando veas a los gansos emigrar dirigiéndose a un lugar más cálido para pasar el invierno, observa que vuelan formando una “V”, una “V” corta. Tal vez te interese saber que la ciencia ha descubierto por qué vuelan en esa forma. Se ha comprobado que, cuando cada pájaro bate sus alas, produce un movimiento en el aire que ayuda al pájaro que va detrás de él. Volando en “V”, la bandada completa aumenta su poder, por lo menos en un 71% más que si cada pájaro volara solo.

Las personas que comparten una dirección común y tienen sentido de comunidad, pueden llegar a cumplir sus objetivos más fácil y rápidamente, porque van apoyándose mutuamente, haciendo que los logros sean aún mejores.

Cada vez que un ganso se sale de la formación, siente inmediatamente la resistencia del aire, se da cuenta de la dificultad de hacerlo solo y rápidamente regresa a la formación, para beneficiarse del poder del compañero que va adelante.

Si nos unimos y nos mantenemos a aquellos que van a nuestra misma dirección, el esfuerzo será menor. Será más sencillo y placentero el logro de alcanzar las metas previstas.

Cuando el líder de los gansos se cansa, se pasa a uno de los lugares de atrás y otro ganso toma su lugar. Los hombres obtendremos los mejores resultados si nos apoyamos en los momentos duros, si nos respetamos mutuamente en todo momento compartiendo los problemas y los momentos más difíciles.

Los gansos que van detrás graznan para alentar a los que van adelante a mantener la velocidad. Una palabra de aliento a tiempo ayuda, da fuerza, motiva y produce el mejor de los beneficios.

Finalmente, cuando un ganso se enferma o cae herido por un disparo, otros dos gansos salen de la formación y lo siguen para ayudarlo y protegerlo. Se quedan acompañándolo hasta que esté nuevamente en condiciones de volar o hasta muera y sólo entonces los dos acompañantes vuelan a su bandada o se unen a otro grupo. Si nosotros tuviéramos la inteligencia de un ganso, nos mantendríamos uno al lado del otro hasta el fin.

**Evaluación del Taller.** - La evaluación del taller se realizará en forma grupal y en base al objetivo previsto.

## **TALLER DE COMUNICACIÓN PARA LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

### **Importancia de la Comunicación**

Es un factor fundamental que permite instaurar un dialogo constructivo para lograr acuerdos colectivos.

### **Definición de Relaciones Interpersonales. –**

Son interacciones recíprocas entre individuos que involucra la habilidad para comunicarse efectivamente permitiendo expresarse auténticamente y solucionar conflictos.

### **Objetivo**

Concientizar a los docentes sobre la importancia de la comunicación para mantener relaciones interpersonales positivas.

### **Metodología. -**

Dinámica de animación: “El Árbol”.

Lectura: “Mantén abierto los canales de comunicación” y análisis mediante la técnica de “discusión controversial”

Relación del contenido de la lectura con la vida diaria.

Ejercicios de aplicación, haciendo un listado de situaciones comunicativas cotidianas que contribuyen a la mejora de las relaciones interpersonales.

### **USO DE MEDIOS Y MATERIALES:**

Se usaron los siguientes materiales:

## **DINÁMICA: “EL ÁRBOL”**

### **OBJETIVOS:**

- Resaltar las cualidades personales y grupales de los participantes.
- Fomentar la comunicación abierta y fraterna en el aula.

### **MATERIALES:**

- Papelotes.
- Plumones.
- Papel bond.

### **TIEMPO:**

- El tiempo aproximado para el desarrollo de la dinámica es de 40 minutos.

### **DESARROLLO:**

Cada participante recibe una hoja de papel bond donde dibujará un árbol: En las raíces del árbol escribe sus cualidades personales, en el tronco escribe su nombre y en las ramas los logros que han tenido o realizado con la práctica de dichas cualidades.

Terminado el trabajo, se agrupan en equipos y comparten sus árboles, luego eligen un coordinador quien reúne los logros y cualidades que prevalecen en el equipo.

Cada equipo dibuja un árbol grande en papelote con las cualidades y logros que prevalecen en el equipo y se exponen a vista de todos. Culminada la actividad todos se reúnen en círculo y expresan voluntariamente cómo se han sentido durante la actividad.

Finalmente, el investigador orienta la reflexión en torno a la importancia de reconocer las cualidades y logros personales y las de los demás para favorecer un ambiente fraterno y familiar que propicie el conocimiento, crecimiento e integración de la institución.

## **LECTURA: “MANTÉN ABIERTOS LOS CANALES DE COMUNICACIÓN”**

La mejor herramienta que puedes utilizar para comunicarte con otra persona es seguir hablando con ellos, no importa sobre qué. Las relaciones importantes dependen en gran medida del hecho de mantener abiertos los canales de comunicación. Intenta hablar con tus padres sobre las cosas cotidianas como una forma de mantener la conexión. Esto no significa que se lo tengas que contar absolutamente todo. En lugar de ello, desplaza el centro de atención hacia ellos para cambiar de tercio: pregúntales cómo les ha ido en el día, como ellos suelen hacerlo contigo.

David de 15 años comprobó en carne propia cómo la falta de comunicación puede desembocar en problemas. Cuando David mencionó que estaba pensando participar en la obra de teatro del instituto, su madre se pasó varias semanas preguntando sobre el tema. David se sintió agobiado con las preguntas y la presión que él mismo se había impuesto para hacer un buen trabajo. Él quería guardarse algunos detalles y no quería explicarle a su madre cómo se sentía, lo cual fue levantando un muro que se interpuso en la confianza de ambos.

La intención de la madre no era presionarlo sino demostrarle su apoyo, lo cual no fue percibido por David. Al no hablar sobre ello el malentendido se fue haciendo más grande. Cuando David dejó de contarle sus cosas a su madre, ella asumió que tenía algo que ocultar y empezó a establecer límites con él.

Una alternativa mejor por parte de David habría sido contarle a su madre que se sentía presionado. Es posible que sus padres lo hubieran comprendido muy bien y también tolerar su sentido de independencia.

Así la comunicación estará en tus manos y cuanto más te comuniques con tus padres sobre tus actividades, incluso sobre

cosas aparentemente irrelevantes, les harás pensar y les demostrarás que eres lo bastante maduro y responsable para tomar tus propias decisiones.

**Evaluación del Taller.** - La evaluación del taller se realizará en forma grupal y en base al objetivo previsto.

## **ESTRATEGIA 2: ADOPCIÓN DE OBJETIVOS COMUNES**

### **TALLER DE EMPATÍA PARA LA TOLERANCIA**

**Definición de Empatía para la Tolerancia.** - Es la capacidad que poseen las personas para reconocer y comprender los sentimientos y actitudes de los demás, así como las circunstancias que los afectan en un momento determinado para poder tolerarlos.

**Objetivo.** - Los participantes estarán en condiciones de comprender las señales emocionales de los demás y ser tolerantes con ellos.

**Metodología.** -

- Dinámica motivadora: “Soy bueno para...”.
- Presentación de un video con un “Caso de la Vida Real”.
- Análisis y reflexión sobre el contenido del video observado, utilizando la técnica de “lluvia de ideas”, donde los participantes en forma anónima escribirán sus opiniones para luego pegarlas en la pizarra.
- Efectúan ejercicios de aplicación, tratando de descifrar los estados de ánimo de algunas figuras presentadas y describiendo su posible actuación ante este sentimiento.

USO DE MEDIOS Y MATERIALES: Se usaron los siguientes materiales:

**DINÁMICA MOTIVADORA: “SOY BUENO PARA...”.**

**OBJETIVO:** Reconocer y valorar los aspectos positivos que cada persona posee.

**MATERIALES:**

Una hoja en blanco y un lápiz.

**TIEMPO:** El tiempo aproximado para su desarrollo es de 30 minutos.

**DESARROLLO:**

- Los participantes se ubican individualmente y cada uno recibe una hoja en blanco.
- Escuchan la indicación del investigador para dibujar en la hoja la actividad que consideren que realizan muy bien.
- Luego de terminar de dibujar se agrupan en parejas y compartirán su dibujo.
- Al final todos se ubican en círculo y cada pareja expresará su experiencia (comparten al grupo grande, expresando cada uno lo del otro).
- Finalmente, el investigador orienta la reflexión en torno a la importancia de reconocer las cualidades personales y la de los demás para compartirlas y favorecer la convivencia.

**Video: Caso de la vida real Televisor.**

**DVD.**

**Papel bond.**

**Material impreso (rostros)**

**Evaluación del Taller.** - La evaluación del taller se realizará en forma grupal y en base al objetivo previsto.



## **TALLER DE COMPROMISOS COMUNES**

**DEFINICIÓN DE COMPROMISO COMÚN.** - Es responsabilidad asumida en forma consciente por los integrantes del equipo de trabajo.

### **Objetivos. -**

Al finalizar el taller, los docentes asumirán compromisos conscientes para lograr los objetivos previamente planificados.

### **Metodología. -**

- Presentación de diapositivas con la imagen de dos vacas intentando comer su pasto.
- Análisis y reflexión sobre lo observado.
- Elaboración de metas y objetivos comunes para el desarrollo institucional.
- Adopción de compromisos sinceros con las metas y objetivos institucionales.

### **USO DE MEDIOS Y MATERIALES:**

Se usaron los siguientes materiales:

Diapositivas

:

**IMAGEN 1**



**IMAGEN 2**



**IMAGEN 3**



**IMAGEN 4**



**Papelotes y plumones Evaluación  
del Taller. -**

La evaluación del taller se realizará en forma grupal y en base al objetivo previsto.

### **ESTRATEGIA 3: “NORMAS Y ROLES ASUMIDOS POR CONSENSO”**

#### **TALLER DE NORMAS DE CONVIVENCIA CONSENSUADAS**

**Definición de Normas de Convivencia Consensuadas.** - Es un conjunto de conductas, un código moral, unos patrones de vida que son elaborados conscientemente por el equipo de trabajo para ser asimilados y respetados por los integrantes del mismo.

#### **Objetivos. -**

Al finalizar el taller, los docentes asumirán y respetarán las normas de convivencia institucional elaborados por consenso.

#### **Metodología. -**

- Dinámica: “Las normas son para todos”
- Reflexión conjunta sobre la dinámica ejecutada.
- Elaboración de sus propias normas de convivencia institucional, siguiendo el siguiente cuadro:

<b>Miembros de la Escuela</b>	<b>Lo que hacen</b>	<b>Lo que está permitido que hagan</b>	<b>Lo que no está permitido que hagan</b>	<b>El trabajo en equipo que deben hacer</b>
Estudiantes				
Docentes				
Director				

Acuerdos y compromisos firmados para el cumplimiento de las normas elaboradas.

Coevaluación y monitoreo permanente sobre el cumplimiento de los acuerdos.

**USO DE MEDIOS Y MATERIALES:**

Se usaron los siguientes materiales:

**DINÁMICA: “LAS NORMAS SON PARA TODOS” OBJETIVO:**

Identificar las expectativas que se tiene sobre sí mismo y sobre los demás.

**MATERIAL:**

Hoja con cuadro para completar.

**TIEMPO:** El tiempo aproximado para su desarrollo es de 30 minutos.

**DESARROLLO:**

El investigador da inicio a un diálogo mediante el cual se pueda reflexionar sobre las expectativas que cada sector tiene sobre sí mismo y sobre los otros. Algunas interrogantes pueden ser de ayuda:

¿Qué espera el investigador de los participantes, los participantes del investigador, los participantes de sus compañeros?, ¿Con qué objetivo se va a la escuela?, ¿Por qué concurrimos a una escuela y no a otra?, ¿Qué cosas nos entusiasman?, ¿Cuáles nos dan temor?

Reflexionamos juntos, sobre las normas que los integrantes de la escuela deben respetar, con relación al uso de los espacios, los momentos de juego y de recreo, los momentos de trabajo, etc. Para este fin, el investigador guía el diálogo haciendo uso de algunas preguntas como: ¿Por qué es necesario respetar determinada norma?, ¿Por qué no está permitido realizar determinada acción?, ¿Qué es lo que se puede hacer y qué es lo que no se puede hacer dentro de la escuela?, ¿Cuál es la finalidad de las normas que rigen en la escuela?

**Evaluación del Taller.** - La evaluación del taller se realizará en forma grupal y en base al objetivo previsto.

## **TALLER DE ROLES DE TRABAJO**

**Definición de Roles de Trabajo.** - Es la función que asume y que debe cumplir responsablemente cada integrante del equipo.

**Objetivo.** - Al finalizar el taller, los docentes asumirán conscientemente sus roles dividiéndose equitativamente el trabajo.

### **Metodología**

- Dinámica: “Los dos senderos”.
- Determinación de las actividades a realizar para cumplir con los objetivos propuestos.
- División equitativa de las labores entre los participantes.
- Cumplimiento de los compromisos asumidos con las tareas a efectuar.
- Autoevaluación permanente sobre la actuación individual en el trabajo en equipo.

### **USO DE MEDIOS Y MATERIALES:**

Se usaron los siguientes materiales:

### **DINÁMICA: “LOS DOS SENDEROS”**

**OBJETIVO:** Concientizar a los participantes sobre su rol dentro de la Institución.

### **MATERIALES:**

Cualquier material para simular caminos.

Carteles que digan: “camino de la derecha” y “camino de la izquierda”.

**TIEMPO:** El tiempo aproximado para su desarrollo es de 30 minutos.

## **DESARROLLO:**

- Se pide a los participantes que escriban dos tarjetas: Una, para el camino de color verde y otra, para el camino de color marrón.
- Deben colocar en cada una de ellas a qué lugares piensan que conduce cada uno de los caminos.
- Se aclara que los caminos representan la vida en sociedad dentro de la escuela, así como también sus relaciones vinculares (Ejm: camino de color verde conduce a: buenas compañías, actos solidarios. Camino de color marrón conduce a: Peleas con los compañeros, malas notas).
- Un coordinador lee en voz alta las tarjetas, sin repetirlas y cada uno las copia en una hoja, para trabajar sobre ellas al día siguiente.
- De esta manera alegórica se conduce al participante para que encuentre su rol (camino) dentro de la sociedad.
- Reflexionamos sobre la importancia de la toma de decisiones y sus implicancias en el entorno.

**Evaluación del Taller.** - La evaluación del taller se realizará en forma grupal y en base al objetivo previsto.

### **3.2.7. EVALUACIÓN**

La evaluación será permanente por el director de la institución

## **CONCLUSIONES**

1. La aplicación de la Encuesta permitió constatar que hay un grado de problemática, los docentes afirman que no existe comprensión entre ellos. Esto implica una actuación inmediata porque si se dejan las cosas así tendremos: frustración, ansiedad, enojos, actitudes conflictivas y deserción de docentes; es por ello que se hace imperativa la aplicación de esta propuesta.
2. El Objetivo trazado en esta investigación fue cumplido a cabalidad y las tareas propuestas como Objetivos Específicos también se efectivizaron completamente.
3. Si se elabora un programa para fortalecer el uso adecuado de las habilidades sociales para mejorar las relaciones interpersonales en la I.E. 40269 que incida en la buena gestión institucional de la provincia de Caraveli, Arequipa 2017.
4. Aplicando el programa de estrategias de trabajo en equipo se lograra optimizar las relaciones interpersonales entre los docentes de la Institución Educativa.

## **RECOMENDACIONES**

1. La propuesta tiene que contribuir a optimizar las relaciones interpersonales entre docentes; por lo tanto, el investigador autor de esta propuesta, recomienda a la UGEL-Caraveli, que se aplique el Programa de Estrategias de Trabajo en Equipo en la Institución Educativa y se haga extensiva su aplicación a las demás Instituciones Educativas de su jurisdicción que presenten deficientes relaciones interpersonales.
2. Así mismo, recomiendo a las Direcciones Regionales de Educación de todo el país tomar en cuenta esta propuesta para contribuir a la solución de los problemas en las relaciones interpersonales que se presenten en sus Instituciones Educativas.
3. Recomiendo a las personas e Instituciones que se dediquen a la investigación de los recursos humanos y sus interrelaciones en las Instituciones educativas, que tomen en cuenta la presente investigación para ahondar en el estudio de este tema recurrente y llegar a propuestas prácticas que coadyuven al mejoramiento de la convivencia institucional y por ende a una Gestión Educativa eficaz.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, O. O. (1990). Administración de la Educación. Lima – Perú: Ediciones INIDE. 204. pp.
- Berry, T. (1998). Como Gerencia la Transformación hacia la calidad total. Tomo 03. Colombia.
- Brow, W. y Moberg, D. (1990). Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral. México: Editorial Limusa.
- Brunet, L. (1999). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: 11. Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.
- Carrasco, D.S. (1995). Metodología de la Investigación Científica. Aplicación en educación y otras ciencias sociales. (1ª. Ed.). Lima – Perú: Editorial San Marcos.
- Casagrande, R. (2002). Valores organizacionales. Buenos Aires - Argentina.
- Chiavenato, A. (1976). Introducción a la Teoría General de la Administración Educativa. Hill do Brasil: Editorial Mc. Graw.
- Dávalos, L. (1994). Cultura y Filantropía Empresarial. Ediciones IESA Caracas.
- Espinoza, H. N. (2002). Antología de la Administración Educativa. Editorial “San Marcos”.
- Habermas, J. (1987). La Acción Comunicativa. Madrid - España.

- Hidalgo, O. J. (1990). Gestión Empresarial. (2ª. Ed.). Lima – Perú.
- Hernández, C. (1999). “Aproximaciones a la Dirección sobre el Perfil del Docente”.
- Herrera, M. (1997). La Ciudad de los Sistemas. Calidad Empresarial, Caracas.
- Mendoza, A. P. (2000). Planeamiento Estratégico en Gerencia. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Narcea. Robbins, S. y Judge, T. (2013) Comportamiento Organizacional. (15 Ed.) México: Pearson.
- Newstrom, J. (2011) Comportamiento humano en el trabajo, (13 ed.) MexicoD.f.: McGraw Hill.
- Silveria, M. (2014) El arte de las relaciones personales, Madrid, España, Editorial Alba.
- Pérez, G. Pérez, M. (2011) Aprender a convivir; el conflicto como oportunidad de crecimiento, Madrid, España,
- Piscoya, H. L. (1995). Investigación Científica y Educacional. Un Enfoque Epistemológico. Lima – Perú: Amaru Editores.
- Porter, M. E. (1998). Ser competitivos. Nuevas aportaciones y conclusiones. España: Ediciones DEUSTO S.A.
- Pozner, P. (2000). Gestión Educativa Estratégica. Módulo 2: “Competencias para la profesionalización de la gestión educativa”. IIPE. Buenos Aires.
- Quinn, R., et. (1995). Maestría en la gestión de organización.

- Thomson, P. (2015) resumen del libro circuitos de calidad, Editorial Norma, <http://almez.pntic.mec.es/acerez1/circuitos.htm>
- Schermerhon, J. (2004). Compartimiento Organizacional.
- Serna, H. (1992). La Gestión Empresarial. Santafé de Bogotá: Editorial Legis.
- Rivero, J. (2004). "Propuesta de Nueva Docencia en el Perú". Ministerio de Educación.
- Román, M. (2001). "Sociedad del Conocimiento y la Refundación de la Escuela desde el Aula". Lima - Perú.
- Valdés, H. (2001). La Evaluación del Desempeño del Docente. Cuba.
- Silva, C.J. (2001). Ética Profesional. México. Universidad Autónoma de México.
- Pineda, D. (1998) Administración educativo para el cambio.

**ANEXOS**

## ENCUESTA

Señor profesor responda las siguientes preguntas marcando una equis sobre la respuesta seleccionada:

1. ¿Cómo es la gestión de la comunidad educativa?

Buena ( )      Mala ( )      Regular ( )

2. ¿Participan todos los integrantes de la comunidad educativa?

Si ( )    No ( )    A Veces ( )

3. ¿Cada integrante de la comunidad educativa asume su rol?

Si ( )    No ( )    A Veces ( )

4. ¿Se pone en lugar del otro integrante de la comunidad educativa?

Si ( )    No ( )    A Veces ( )

5. ¿Dispone a los demás integrantes a trabajar mejor cada día?

Si ( )    No ( )    A Veces ( )

6. ¿Se comunica con los integrantes de la comunidad educativa mejor la gestión?

Si ( )    No ( )    A Veces ( )

7. ¿Planifican las actividades del trabajo educativo con la comunidad educativa?

Si ( )    No ( )    A Veces ( )

8. ¿Logra alcanzar los objetivos propuestos en la comunidad educativa?

Si ( )    No ( )    A Veces ( )

9. ¿Logra trabajar con el director y padres de familia en forma organizada?

Si ( )    No ( )    A Veces ( )

10. ¿Laborar con el director y los padres de familia permite mejorar la gestión?

Si ( )    No ( )    A Veces ( )