

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE

EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN UNIVERSITARIA



**Estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las relaciones
interpersonales de Docentes y Estudiantes de la Universidad
Nacional de San Martín - Tarapoto**

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión Universitaria

AUTOR:

Norman Herrera Gómez

ASESOR:

Dr. Lionel Bardales Del Águila

Tarapoto - Perú

2019



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN UNIVERSITARIA



**Estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las relaciones
interpersonales de Docentes y Estudiantes de la Universidad
Nacional de San Martín – Tarapoto**

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión Universitaria

AUTOR:

Norman Herrera Gómez

ASESOR:

Dr. Lionel Bardales Del Águila

Tarapoto – Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN UNIVERSITARIA



**Estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las relaciones
interpersonales de Docentes y Estudiantes de la Universidad
Nacional de San Martín – Tarapoto**

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión Universitaria

AUTOR:

Norman Herrera Gómez

ASESOR:

Dr. Lionel Bardales Del Águila

Tarapoto – Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN UNIVERSITARIA



**Estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las relaciones
interpersonales de Docentes y Estudiantes de la Universidad
Nacional de San Martín – Tarapoto**

AUTOR:

Norman Herrera Gómez

Sustentada y aprobada el 07 de diciembre de 2019, por el siguiente jurado:

Dr. Fabián Centurión Tapia

Presidente

Dr. Wildoro Ramírez Ramírez

Miembro

Dra. Rosa Ríos López

Secretaria

Dr. Lionel Bardales Del Águila

Asesor

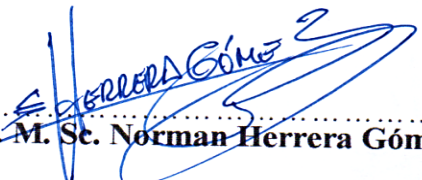
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

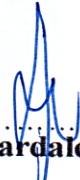


**Estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las relaciones
interpersonales de Docentes y Estudiantes de la Universidad
Nacional de San Martín – Tarapoto**

Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Gestión Universitaria

**El suscrito, declara que el presente trabajo de tesis es original, en su
contenido y forma.**


.....
Lic. M. Sc. Norman Herrera Gómez
Ejecutor


.....
Dr. Lionel Bardales del Águila
Asesor

Declaratoria de autenticidad


Norman Herrera Gómez, con DNI N° 00951235, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Martín, Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación y Humanidades, Programa de Doctorado en Gestión Universitaria, autor de la tesis titulada: **Estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las relaciones interpersonales de Docentes y Estudiantes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.**

Declaro bajo Juramento:

1. La Tesis presentada es de mi autoría
2. La redacción se ha realizado, teniendo en cuenta las citas y referencias bibliográficas para las fuentes de consulta.
3. La información plasmada en esta tesis, no fue auto plagiada
4. Los datos en los resultados son reales, no fueron alterados, ni copiados; por lo tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo la responsabilidad y las posibles consecuencias de mi accionar deriven, sometiéndome a las normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín. - Tarapoto.

Tarapoto, 07 de diciembre de 2019.


.....
M. Sc. Norman Herrera Gómez
DNI: 00951235



Dedicatoria

A mis queridos padres: **Rómulo**, que desde el mundo celestial me bendice en cada amanecer, para mi querida madre: **Divina**, que a sus más de 87 años de edad me brinda su cariño y amor como siempre. A mis hijos: **Ingrid Susan, Katty Jennifer, Norman y mi Esposa Soraida.**

Norman

Agradecimiento

A los Docentes de la Unidad de Posgrado de la Universidad Nacional de San Martín, por su participación y contribución del conocimiento, la formación profesional que me brindaron en cada momento y los instrumentos necesarios para cimentar mi profesión, de los cuales estoy infinitamente agradecido por el valioso apoyo que me concedieron; los cuales quedarán en el recuerdo de mi corazón.

Al Dr. Lionel Bardales Del Águila, por su apoyo como Asesor de la presente investigación; quien, con sus orientaciones y exigencias, hechas logré culminar mi tesis.

Igualmente agradecer, a todos mis colegas quienes me impulsaron en la culminación de la misma.

Muchas gracias.

El autor

Índice General

	Pág.
Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento	viii
Índice general	ix
Índice de tablas	x
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
 Introducción.....	 1
 CAPÍTULO I	
REVISION BIBLIOGRÁFICA.....	5
1.1. Antecedentes de la investigación.....	5
1.2. Bases teóricas	10
1.3. Definición de términos básicos.....	41
 CAPÍTULO II	
MATERIAL Y MÉTODOS	45
2.1. Sistema de variables	45
2.2. Tipo y nivel de investigación	47
2.3. Diseño de investigación.....	48
2.4. Población y muestra.....	48
2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos	49
2.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	51
 CAPÍTULO III	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
3.1. Resultados.....	52
3.2. Discusión de resultados	68
CONCLUSIONES.....	99
RECOMENDACIONES	101
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	102
ANEXOS	107

Índice de tablas

Tabla 1 Grado de satisfacción con las asignaturas que desarrollan los docentes de la EPI/UNSM –T.....	52
Tabla 2 Rendimiento académico por equipo de trabajo de los estudiantes de la EPI, UNSM-T.....	53
Tabla 3 Número de docentes de la EPI que desarrollaron servicio de matrículas realizado en el presente Ciclo Profesional, UNSM – T.	53
Tabla 4 Opinión con los horarios de clase programados, por la EPI/ UNSM – T.	54
Tabla 5 <i>Opinión referente a la atención en los trámites administrativos en la EPI/ UNSM–T.</i>	54
Tabla 6 Apreciación de los docentes de la EPI referente a las relaciones interpersonales por el personal administrativo. UNSM – T	54
Tabla 7 Apreciación de los docentes de la EPI referente a las relaciones interpersonales con las autoridades universitarias, UNSM – T	55
Tabla 8 Observación de la EPI sobre las relaciones interpersonales de los docentes con los estudiantes, UNSM – T.....	55
Tabla 9 Visión de los docentes de la EPI sobre la existencia de condiciones adecuadas para realizar tutoría y consejería, UNSM – T.	56
Tabla 10 Visión de los docentes de la EPI sobre cómo consideras las relaciones interpersonales de los docentes hacia los estudiantes, UNSM – T.	56
Tabla 11 Docentes de la EPI percepción sobre las relaciones interpersonales de los estudiantes hacia los docentes, UNSM – T.	57
Tabla 12 Visión de los docentes de la EPI sobre las relaciones interpersonales de los estudiantes en el aula y fuera del aula, UNSM – T.	57
Tabla 13 Percepción de los docentes de la EPI sobre la pertinencia del Desarrollo Curricular, UNSM – T.....	58
Tabla 14 Grado de satisfacción de los estudiantes con la formación profesional de los docentes de Idiomas, UNSM – T.	59
Tabla 15 Desempeño profesional de los docentes asignados, según los estudiantes de la EPI / UNSM-T.....	60
Tabla 16 Satisfacción de los estudiantes con los horarios de clases teóricas y prácticas programadas en la EPI / UNSM – T.....	60

Tabla 17 Satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de consejería y tutoría en la EPI / UNSM – T.....	61
Tabla 18 Satisfacción de los estudiantes de la EPI el cumplimiento del horario a clases teóricas y prácticas de los docentes, UNSM – T.	61
Tabla 19 Satisfacción de los estudiantes en el servicio de matrículas, en la EPI / UNSM – T.	62
Tabla 20 Satisfacción de los estudiantes de la EPI según el tiempo que dura los trámites administrativos /UNSM – T.	62
Tabla 21 Visión de los estudiantes sobre relaciones interpersonales con el personal administrativo, de la EPI /UNSM – T.	63
Tabla 22 Visión de los estudiantes sobre las relaciones Interpersonales con las autoridades de la EPI / UNSM – T.....	63
Tabla 23 Visión de los estudiantes sobre cómo consideran las relaciones interpersonales de los docentes hacia los estudiantes, UNSM – T.....	63
Tabla 24 Evaluación de los estudiantes hacia los docentes de EPI. / UNSM – T.....	64
Tabla 25 Evaluación de los estudiantes sobre el trato de los docentes hacia los estudiantes durante la clase, en la EPI / UNSM – T.....	64
Tabla 26 Visión de los estudiantes sobre las relaciones interpersonales de las autoridades, docentes y estudiantes, de la EPI / UNSM – T.	65
Tabla 27 Percepción de los estudiantes sobre de la pertinencia del Desarrollo Curricular, en la EPI / UNSM – T.	65

Resumen

La Tesis, tiene como objetivo: Diseñar, elaborar y fundamentar un programa de estrategias metodológicas humanísticas sustentado en la teoría de Rogers. La investigación es de tipo teórica-propositiva. La población y muestra lo conformaron 31 estudiantes y 10 docentes de la Escuela Profesional de Idiomas-UNSM-T. Para medir las relaciones interpersonales se aplicó la escala de actitudes tipo Likert. Los resultados sobre las relaciones interpersonales según los docentes (Tabla 8) fueron: “Muy buenas” el 10 %, “buenas” el 60 %, “regular” el 20% y “malas” el 10%. Por su parte, los estudiantes (Tabla 23) opinan: “muy buenas” el 9,7%, “bueno” el 41,9 %, “regular” el 41,9 % y “mala” el 3,2%. Estos, coinciden en cuanto a “muy buenas” en menor proporción. La discrepancia más saltante se observa en el nivel “malas”, los docentes tienen una apreciación pesimista de los estudiantes (10 % docentes, 3,2 % estudiantes); en el nivel de “buenas” y “regular” ocurre lo contrario; el 60 % de los docentes lo califican como “buenas” mientras que los estudiantes el 41,9 %. Resulta significativo que los estudiantes califiquen el desempeño de los docentes como “regular”. El estudio, coincide con lo afirmado por (Casasus et al, 2000) en el sentido de que existe una relación directa entre un clima escolar positivo y rendimiento académico y el aprendizaje efectivo. En conclusión, las relaciones interpersonales presentan niveles inadecuados, encontrándose en el rango de “regular” que se expresan en conflictos entre estudiantes y docentes; agregado a ello la baja expectativa de los docentes hacia los estudiantes. Por lo que resulta pertinente la aplicación de la estrategia metodológica humanística propuesto en este estudio.

Palabras clave: Programa, estrategias metodológicas, rendimiento, académico, Clima escolar positivo.

Abstract

The Thesis aims to: Design, develop and base a humanistic methodological strategies program based on Rogers' theory. The research is of theoretical-propositive type. The population and sample were made up of 31 students and 10 teachers from the Professional School of Languages-UNSM-T. To measure interpersonal relationships, the Likert-Type attitude scale was applied. The results of interpersonal relationships according to teachers (Table 8) were: "very good" 10%, "good" 60%, "regular" 20% and "bad" 10%. On the other hand, the students (Table 23) say: "very good" 9.7%, "good" 41.9%, "regular" 41.9% and "bad" 3.2%. These results coincide in terms of "very good" in lower proportion. The most prominent discrepancy is observed in the "bad" level, teachers have a pessimistic appreciation of students (10% teachers, 3.2% students); the opposite happens at the level of "good" and "regular"; 60% of teachers rate it as "good" while students 41.9%. It is significant that students rate the performance of teachers as "regular." The study coincides with what was affirmed by (Casasus et al. 2000) in that respect there is a direct relationship between a positive classroom climate and academic performance and effective learning. In conclusion, interpersonal relationships show inadequate levels, being it in the range of "regular" which are expressed in conflicts between students and teachers; added to it, the low expectations of teachers towards their students. Therefore, the application of the humanistic methodological strategy proposed in this study is pertinent.

Keywords: Program, methodological strategies, academic performance, positive classroom climate.



Introducción

En los últimos años el proceso enseñanza - aprendizaje, ha adoptado una práctica pedagógica más actualizada en relación con los nuevos paradigmas y exigencias sociales del mundo globalizado. En tal sentido los modelos educativos deben adecuarse a los cambios permanentes que se producen en la sociedad.

Desde una óptica internacional, Stubbs y Delamont (1978) nos explican que “una de las principales lagunas de la investigación educativa es el casi total olvido de los estudiantes de las aulas; esto es, el desdén por la observación directa de profesores y estudiantes en el interior de estos recintos”. Este hecho, constituye una paradoja, ver que la investigación encaminada a las tareas de enseñar y aprender tenga que eludir la observación directa de lo que sucede en las aulas entre el docente y el estudiante. Los sucesos o los hechos que acontecen en ellas son complejos aquí y en todo el mundo.

En Gran Bretaña, se desarrollaron trabajos de investigación sobre los fenómenos en el aula; referidos a relaciones interpersonales, tomando como base la postura de los Estados Unidos, donde los estudios en las aulas se han financiado por largos años, bajo un tipo de investigación de nombre “**análisis de interacción**”. Esta es una técnica de investigación por medio de la cual el observador se vale de una serie de categorías previamente especificadas para “clasificar” el comportamiento de maestros y estudiantes. Este análisis, debe complementarse con un grupo de “técnicas antropológicas” tales como: observación, participante, tomar notas sobre el terreno, grabaciones y entrevistas en profundidad.

Sánchez (2005) en su estudio sobre las relaciones entre docentes y alumnos en el nivel de educación superior se plantea el problema acerca de “Cómo el docente establece relaciones de poder en el aula y de qué manera este ejercicio del poder tiene implicaciones en las situaciones educativas”, donde observa que en el desarrollo de las clases los docentes establecen diferentes ejercicios de relaciones de poder en el aula, las cuales son decisivas para los aprendizajes; precisando: “El manejo del poder ejercido a modo de dominación crea situaciones educativas que facilitan poco el aprendizaje de los alumnos; cuando mucho, logra reproducir los conocimientos y genera una escasa posibilidad de que la educación de nivel superior constituya una verdadera alternativa para el cambio social”. (p. 27)

En nuestro país, desde el nivel inicial hasta el nivel superior, el clima educativo en las aulas es frágil, vulnerable y débil a todo cambio pedagógico y desarrollo individual y grupal. En nuestras universidades, con el pretexto de que éstas deben estar al servicio de la sociedad, lo que nadie niega, proliferan los grupos de estudiantes dominados por el poder político que priorizan sus intereses y luchas por encima de la misión y los intereses de la universidad, deteriorándose con ellos las relaciones interpersonales con los grupos antagónicos.

Este trabajo de investigación, tiene como escenario, la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto (UNSM-T). En el que se observa, deficientes relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes, manifestándose; una disciplina deteriorada, limitada comunicación efectiva y afectiva, falta de tolerancia, inseguridad, timidez para expresar sus ideas, reacciones impropias, muchas veces con agresividad; desmotivados frente al trabajo en equipo, prefieren mantener la mente cerrada y no asumir actitudes de liderazgo en el grupo, etc.

En tal sentido, el autor; considera que el docente universitario antes de comprender a los demás, debe entenderse a sí mismo y con ello realizar su labor dentro de un ambiente propicio interno y externo de la universidad. Pensando siempre que todo educador como conocedor de las técnicas de las relaciones interpersonales debe estar listo a dar a quienes enseña, respaldo y ayuda, levantarlos si caen, y, sobre todo, debe ser un transmisor de la imagen de la universidad, en su correcto comportamiento profesional y social.

En este este escenario, con inadecuadas relaciones interpersonales y clima escolar negativo; la función formativa y académica del docente universitaria se ve obstaculizada; por lo que exigen a este, una comprensión cabal sobre el conocimiento de estrategias metodológicas sólidas, sustentadas en bases epistémicas, pedagógicas, didácticas, sociológicas, psicológicas, filosóficas, administrativas y legales que hagan posible la armonía, tolerancia y convivencia adecuadas para el aprendizajes de calidad.

Todo lo mencionado anteriormente nos permite formular el siguiente ***problema de investigación***: ¿Cómo diseñar un programa de estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las relaciones interpersonales de docente y estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto?

El objeto de estudio está identificado como el proceso de enseñanza –Aprendizaje y las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes.

El objetivo General

Diseñar, elaborar y fundamentar un programa de estrategias metodológicas humanísticas basado en la Teoría de Rogers para mejorar relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, de modo tal que permita desarrollar habilidades comunicativas efectivas para, escuchar, plantear soluciones a los conflictos y expresar con autenticidad sus ideas y propiciando un clima social emocionalmente adecuado para el aula.

Los objetivos específicos son:

- Identificar el nivel de las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes en la Escuela Profesional de Idiomas de la UNSM-T.
- Establecer el programa de estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las Relaciones Interpersonales de docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la UNSM-T.
- Proponer las actividades específicas para mejorar las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la UNSM-T.

Hipótesis de investigación

Si diseñamos, elaboramos y fundamentamos el Programa de Estrategias Metodológicas humanísticas entonces mejoraremos las relaciones interpersonales entre docente y estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.

Hipótesis específicas

- H₁.** El nivel de las Relaciones Interpersonales de docentes y estudiantes en la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, es deficiente.

H₂. El programa de estrategias metodológicas humanísticas mejorará las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, son insuficientes.

H₃. Las actividades específicas propuestas mejoraran las relaciones interpersonales de Docentes y Estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.

El presente trabajo de investigación consta de 3 capítulos.

- **Capítulo I;** Trata sobre la Revisión Bibliográfica, en donde se fundamenta los contenidos referenciales, las bases teóricas que sostienen la investigación; así como el planteamiento y formulación del problema.
- **Capítulo II;** versa sobre lo materiales y métodos empleados en la presente investigación, análisis, procedimiento y presentación de datos.
- **Capítulo III;** Trata de los resultados de la investigación, interpretación de cuadros, tablas estadísticas; además de la discusión. Luego se expone el programa de estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las Relaciones Interpersonales de Docentes y Estudiantes de la escuela profesional de Idiomas, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

Se contemplan los aspectos generales sobre la evolución histórica y las tendencias en la formación de las relaciones interpersonales en docentes y estudiantes de educación superior universitaria en el contexto internacional, nacional y local, así como la problemática en la escuela profesional de idiomas de la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.

Antecedentes Internacionales

Cova (2013). *Estrategias de enseñanza y aprendizaje empleadas por los (as) docentes de matemática y su incidencia en el rendimiento académico de los (as) estudiantes de 4to. Año del Liceo Bolivariano "Creación Cantarrana" periodo 2011-2012 - Cumaná Estado Sucre, en la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre – Venezuela.* Tesis para obtener el grado de maestro. Realiza una investigación descriptiva, acompañada de un diseño de campo. La muestra estuvo conformada por 256 alumnos pertenecientes al 4to. Año y los dos docentes de matemáticas asignados, que representan el total de la población. La investigación llegó a la siguiente conclusión: Las estrategias de enseñanza y de aprendizaje empleadas por los docentes de matemática inciden en el rendimiento académico de los estudiantes, ya que cuando se realizó la triangulación de los instrumentos utilizados entre ellos, se demostró que los profesores no investigan ni aplican estrategias de enseñanza y de aprendizaje en clases, acorde con lo planteado en el Nuevo Diseño Curricular. En consecuencia, los estudiantes no están motivados ni entienden cuando se les explica un tema matemático. Según el investigador, las estrategias que emplean los docentes del 4to. Año en el proceso de enseñanza y de aprendizaje para el estudio de la matemática no son motivantes ni contribuyen a que los estudiantes desarrollen un aprendizaje constructivista, significativo, autónomo, crítico, liberador y divergente; lo que incide negativamente en el rendimiento académico.

Acurio (2013), tuvo como propósito comprobar la influencia del liderazgo pedagógico en las relaciones interpersonales de una I.E. del Cantón Pujilí, Ecuador, concluyendo que tanto

los docentes, así como los estudiantes sostienen que solamente a veces se considera a los integrantes de la comunidad académica en la gestión educativa de la institución, además señala que no se toma en cuenta los criterios expuestos por los profesores. Así mismo sostiene que los formadores y alumnos, tienen la percepción de que una mejora en las interrelaciones entre los diversos sujetos educativos, puede influir en el rendimiento escolar de los estudiantes, solicitando por lo tanto, la implementación de un nuevo paradigma de liderazgo en la institución educativa focalizada.

Espinosa (2014), elaboró un trabajo de investigación orientado a analizar el nivel de correlación de las relaciones interpersonales y el clima organizacional. Para lograr este propósito trabajó con una población conformada por 60 agentes educativos: Directivos, profesores, personal auxiliar y administrativo, para recolectar datos usó un cuestionario de encuesta para medir las variables de estudio. En base a los hallazgos encontrados logró identificar que existe un nivel de relación directa y significativa entre relaciones interpersonales y clima organizacional de acuerdo a la percepción de los integrantes de la comunidad educativa de una I.E. de Colombia.

Zavala (2014), en su trabajo de investigación, consideró como objetivo principal: Diseñar un instrumento de evaluación de satisfacción y motivación laboral en las instituciones educativas, y verificar si existen divergencias entre motivación y satisfacción laboral de los docentes investigados, partiendo de la variable causa que se manejó en el estudio y la adecuación (cualificación) de los resultados cuantificables para comprender adecuadamente los hallazgos, concluye que teniendo en cuenta lo encontrado en la investigación, no se hallaron discrepancias significativas entre los grupos de estudio de la presente indagación. Además se estableció indicadores relacionados como la variable independiente.

Ávila, Medina y Castillo (2016). Presentaron un trabajo de tesis sobre las relaciones interpersonales titulado: *Influencia de los valores como elementos de la cultura en las relaciones interpersonales entre directivos y docentes, desde la dimensión individualismo vs colectivismo de Hofsten en tres instituciones Educativas de Bogotá*. La investigación realizada tuvo como objetivo diseñar una propuesta de intervención basada en los valores como elementos de la cultura, con el fin de evidenciar y describir las relaciones

interpersonales entre docentes y directivos de los colegios. Para llegar al propósito, se utilizó una metodología con un enfoque cualitativo descriptivo, en tanto que se pretende captar la percepción de la realidad del contexto escolar, principalmente de las relaciones interpersonales entre docentes y directivos de las instituciones oficiales. Para la realización de este trabajo se contó con la participación de 51 docentes de primaria y 9 directivos, a quienes se les aplicó un instrumento de recolección de 30 informaciones validado por pares académicos. Para la recolección de los datos se aplicaron encuestas con preguntas abiertas enfocadas a indagar sobre la percepción del trabajo en equipo, el compromiso y los valores, subcategorías de las relaciones interpersonales. Además, se optó por una entrevista basada en el modelo de las cinco dimensiones para identificar patrones culturales de cada grupo. Cabe mencionar que esta tesis tiene antecedentes muy relevantes y se basan en estudios realizados por Tschannen, Bates, Talsma & Guo (**citados por Ávila, Medina y Castillo, 2016**). Éstos reconocen que han hecho falta investigaciones que reconozcan que un buen clima laboral facilita los procesos de aprendizaje y de enseñanza en las instituciones educativas. Adicionalmente, es necesario entender que, cuando se presentan relaciones interpersonales marcadas por la desconfianza, el miedo, la apatía, la indiferencia, la exigencia en el cumplimiento de las normas, etc., se reducen las opciones para fomentar un diálogo fluido, una comunicación asertiva y un reconocimiento de la contribución de las personas al éxito colectivo.

Antecedentes nacionales

Reusche, (2018). *Adecuadas relaciones interpersonales en los estudiantes mejoran los aprendizajes de la I.E. 14764 "Señor Cautivo de Villa Viviate": plan de acción*. Trabajo académico para optar el título de segunda especialidad en Liderazgo Pedagógico en la PUCP. El presente problema versa sobre "Inadecuadas relaciones interpersonales en los estudiantes afecta los aprendizajes en la I.E. 14764 "Señor Cautivo" de Villa Viviate, para esto se formuló el siguiente objetivo general: "Mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes implementando programas de capacitación a los actores educativos de la I.E. 14764 "Señor Cautivo" de Viviate". Los resultados del Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo-TERCE (Unesco 2015: 8), realizado en 15 países de América Latina "reiteran la importancia del clima de aula sobre el logro académico de los estudiantes de la región. La evidencia muestra que los procesos de aprendizajes se benefician cuando las

relaciones entre los actores son cordiales, colaborativas y respetuosas”. La escuela debe garantizar a todos los estudiantes una educación de calidad, siendo la convivencia escolar primordial para alcanzar este objetivo y el líder pedagógico tiene la labor de inspirar y apoyar a todos los actores educativos en el fortalecimiento de sus capacidades para aplicar estrategias pertinentes en la resolución de conflictos, a través de medidas reguladoras y no entorpezcan el logro de aprendizajes significativos.

Hualla, R. (2017). en su tesis titulada: *Programa de desarrollo personal para optimizar las relaciones interpersonales en diferentes agentes educativos de la institución educativa de señoritas “Arequipa”*: Llego a las siguientes conclusiones: Se observa que hay problemas en las Relaciones interpersonales entre directivos, profesores y padres de familia. En las relaciones interpersonales es necesario establecer un diálogo fluido que beneficie a directivos, profesores y padres de familia, debido a que no tienen una comprensión por momentos. Las relaciones interpersonales se debe tatar como una parte del trabajo cotidiano para que beneficie la función de cada agente en el proceso de enseñanza – aprendizaje. Las relaciones interpersonales deben, en todo momento, establecer naturalmente una comunicación que beneficie a todos los agentes del proceso educativo, así como a las estudiantes.

García (2015). En su trabajo de investigación, que tuvo como propósito identificar la relación existente entre el trabajo en equipo y la motivación laboral de los docentes de 2 instituciones educativas de Tacna. Esta Investigación de tipo correlacional, trabajó con 85 docentes de educación secundaria, de las I.EE. Champagnat y CIMA, aplicándose un cuestionario de trabajo en equipo y un cuestionario de motivación laboral, para recolectar datos. Teniendo en cuenta los resultados, se logró identificar que existe una asociación positiva entre el trabajo en equipo y la motivación laboral. Manifestando los docentes que a un incremento del trabajo en equipo le corresponde un incremento de la motivación laboral (I.E. CIMA); Así mismo, al deficiente grado de trabajo en equipo, se asocia un grado bajo o inferior de motivación laboral (I.E. Champagnat), Comprobándose y aceptándose las hipótesis formuladas.

Luján (2014). En su trabajo de investigación realizado, indagó sobre la relación entre el clima y motivación laboral en Instituciones educativas de Miramar – Alto Salaverry. Investigación a nivel de doctorado en educación, donde se trabajó con una población de

112 docentes y una muestra de 98 profesores, recolectándose información a través de un cuestionario CL – SPC y utilizó la escala de motivación de Brauntein, para medir la motivación laboral. Los resultados obtenidos le permitieron arribar a la conclusión principal de que existe una asociación significativa del clima, con la motivación laboral, en las II.EE. de Salaverry.

Antecedentes locales

Vásquez, J. (2015). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud-Morales. Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud en la UCV-Tarapoto.* El estudio permitió “Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morales- 2015”. Se formuló la hipótesis general “Las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales”. La investigación es de diseño no experimental de tipo descriptivo, correlacional, se utilizó el método cuantitativo; la muestra de estudio es el muestreo no probabilístico por conveniencia, corresponde a los 50 trabajadores de la Micro Red, con quienes utilizó la técnica de entrevista aplicando la escala de relaciones interpersonales y el cuestionario de desempeño laboral. Obteniendo que el factor de relaciones interpersonales de comunicación y trato, son los factores que se encuentra con mayor frecuencia; y el factor actitudes aparece con menor frecuencia en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015; así mismo, se obtuvo que el 46.00 % presenta un desempeño laboral de efectividad que hace referencia al grado en que la organización es capaz de lograr sus metas. Finalmente, se concluye que existe asociación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, obteniéndose el valor de 11.97 para el χ^2 calculado, con un margen de error de 0.05 y con 04 grados de libertad, dando como χ^2 tabular de 9.49; lo que indica que ambas variables están relacionadas.

Cavero, J. (2015). En su investigación titulada: *Aplicación de la metodología del aula virtual para mejorar el crecimiento productivo 19 de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Elías Soplin Vargas-Rioja.* (Tesis posgrado). Tuvo como objetivo implementar una metodología nueva para mejorar la productividad de los trabajadores. Con una investigación descriptiva, tomando como muestra a 58 trabajadores. Concluyó que: La metodología del aula virtual tuvo una influencia significativa en el crecimiento productivo de los trabajadores puesto que permitió incrementar sus conocimientos referentes a las

actividades propias de su área lo que permitió un mejor desenvolvimiento laboral y por consiguiente un incremento en su productividad. (p.54).

Silva, E. (2015). En su tesis de maestría titulada: *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales; durante el primer semestre del año 21 2015*; del tipo descriptivo, explicativo con un diseño descriptivo de tipo correlacional, plantea como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, durante el primer semestre del año 2015 y concluye diciendo que el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Morales se posiciona en un nivel regular con un 37%, seguido por el nivel bueno con el 32% y malo con un 30%, esto debido a que existió algunas falencias como son la poca confianza que el jefe demuestra hacia sus colaboradores, al igual que el personal no puede tomar sus propias decisiones en la organización, así mismo, los beneficios no son percibidos adecuadamente ya que no se adecuan a sus necesidades, consecuentemente las políticas implantadas en la empresa no se adecuan a la posición del personal, por otro lado regularmente las remuneración percibidas por el personal no satisfacen sus necesidades, en consecuencia la estabilidad laboral del personal se ve afectada. Con respecto al desempeño laboral, este se viene implementando de manera poco efectiva con tendencia de malo a regular (36% malo y 34% regular), esto debido principalmente a factores como el bajo nivel de cumplimiento de metas trazadas por la organización, y esto a su vez debido a factores como el deficiente nivel en el cumplimiento de procedimientos realizados por los colaboradores dentro de dicha municipalidad, lo que acarrea como efecto lo mencionado anteriormente, asimismo, el grado de predisposición de colaboración entre los colaboradores en la organización presenta ciertas deficiencias, ya que a pesar de que no existen gran cantidad de conflictos entre compañeros de labor, cada uno vela por su función y los trabajos a su cargo, más no existe un espíritu de equipo.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Referentes teóricos de las relaciones interpersonales

1.2.1.1. Conceptualización de las relaciones interpersonales

Las Relaciones Interpersonales constituyen una dimensión imprescindible, vital, necesaria y preocupante de los seres humanos. En una sociedad cada vez más cambiante,

acelerada y activa, el encuentro con el otro y, por extensión, el encuentro en uno mismo a través del otro no es tarea fácil. Necesitamos del contacto con el mundo y con los otros para aprender a ser personas, alcanzar nuestros caros objetivos y contribuir con éxito el desarrollo de una mayor calidad de vida.

Las capacidades que poseemos los seres humanos de desenvolvernos, desarrollarnos y darnos a conocer con los demás dentro de una sociedad se llaman Relaciones Interpersonales, y deben ser expresadas de manera que faciliten nuestra convivencia con las personas que forman nuestro entorno ya sea familiar, estudiantil, profesional o laboral. Las buenas Relaciones Interpersonales se logran a través de una buena comunicación armónica. Las malas relaciones, implican claramente una amenaza comprobada de problemas de salud tanto mental como orgánica.

Cabe señalar que, sobre el significado de Relaciones Interpersonales, existen múltiples conceptos. De hecho, que cada persona humana, en función de su cultura, su moral, sus valores y su experiencia de vida, tiene su propio concepto al respecto. He aquí, algunas definiciones, desde la más simple:

Pacheco, O. Es la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie.

Reynolds, J. lo concibe como el amor que una persona siente por otra, tratando de respetar sus derechos personales y tratando de ser cortés con todas las personas.

Para Troncoso; es la habilidad con la cual nacemos, la que debemos desarrollar y perfeccionar hasta el fin de nuestra vida.

Cifuentes, C. Es la capacidad que tenemos para trabajar juntos con una meta definida, haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida para uno mismo y los seres que nos rodean. En ese sentido. Estrada menciona que es la relación que tenemos con las personas que están a nuestro alrededor y con las cuales compartimos inquietudes, logros, amor.

Rodríguez, V. M. las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad.

Chapoñan, las relaciones interpersonales son lazos de mutua comunicación y respeto entre dos o más personas que buscan no solamente convivir y compartir ideas, conocimientos, inquietudes o nuevas experiencias, sino también, fortalecer el afecto y la amistad que se tienen.

La capacidad de relacionarnos con los demás es una habilidad con la que nacemos los seres humanos, debemos, por lo tanto, desarrollarla y perfeccionarla a lo largo de toda nuestra vida para conseguir hacer de esos contactos una fuente de crecimiento personal, respetando siempre la forma de ser de los demás, con sus defectos y virtudes, sin dejar por ello de ser nosotros mismos.

En el contexto de esta relación el conocimiento de sí mismo, es sin duda, el factor principal para mejorar nuestras relaciones interpersonales, para ello es fundamental que cada persona se analice y sepa qué tipo de persona es y cómo mejorar esa personalidad que le permita socializarse en cualquier ámbito humano.

Toda Relación Interpersonal se sostiene en el proceso de comunicación. Esta es la herramienta que posibilita el contacto con los otros, el entendimiento o enfrentamiento, el amor o el odio.

A la persona que tiene Relaciones Interpersonales satisfactorias le gusta estar con otros y trabajar con ellos. Es tolerante, comunicativa y se relaja a sus anchas ya sea con un superior, un subordinado o un igual.

Las primeras Relaciones Interpersonales tienen lugar en el contexto familiar. Es aquí donde la persona va construyendo su identidad, su sociabilidad, su comportamiento, etc. En palabras de Ortega y Mínguez (2001), el hábitat natural por excelencia para la educación en valores, es la familia, pues las relaciones afectivas que en ella se establecen no tienen comparación con las establecidas en otras instituciones, ni siquiera en la universidad.

Desde el punto de vista empresarial, las Relaciones Interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros; relación que debe estar basada en el respeto, la cordialidad, la confianza y la cooperación.

Las nuevas tecnologías favorecen procesos de interacción con personas aisladas que se relacionan comunicativamente en un espacio virtual. Este modo de interactuar promueve la superficialidad y desapego en las relaciones produciéndose la pérdida del contacto cara a cara.

1.2.1.2. Importancia de las relaciones interpersonales

En el mundo de las Relaciones Interpersonales, es importante que el ser humano: Comprenda que el aprender a defender nuestros propios derechos sin tener que agredir ni ser agredido, es una buena y útil estrategia para lograr relaciones interpersonales más relajadas y positivas que nos permitan vivir mejor y realizar nuestras labores cotidianas con una conducta social acertada con quienes nos rodean y así mismo tener mejores resultados satisfactorios para nosotros mismos y para los demás.

Sea educado.

Tenga un buen concepto de sí mismo. Recuerde siempre que usted es tan importante como los demás.

Discúlpese solo cuando sea necesario.

No arrincone a los demás. Esto provoca cólera y resentimiento.

No recurra nunca a las amenazas.

Acepte la derrota cuando sea necesario.

Si se le ve ser cortés tras una discusión, la gente le respetará más.

Existen diversos tipos y estilos de relaciones interpersonales en función del ámbito o contexto en el que se produce la interacción, se habla, por ejemplo, de relaciones interpersonales en el núcleo familiar, en el contexto universitario, relaciones vecinales, laborales, de amistad, etc.

Desde la Psicología social Tajfel (1984) identifica tres tipos de relaciones: Personal, Identidad social e identidad humana.

Por su parte Stenberg (1986) habla de la relación amorosa y estudia tres tipos de relaciones: Pasión, compromiso e intimidad.

Los estilos de relaciones interpersonales tienen que ver con la conducta y el tipo de comunicación que se desarrollan entre las personas en los diferentes contextos; ellos también están presentes en el aula, y siendo la comunicación un factor clave para el aprendizaje es preciso que docentes y estudiantes desarrollen las habilidades comunicativas positivas. Los estudios distinguen los siguientes estilos: Pasivo, agresivo, manipulador y asertivo.

El hombre como ser social, desenvuelve su vida en sociedad, empezando por el núcleo familiar, luego escolar, laboral, etc. Del modo cómo se relaciona con los demás en los diferentes ámbitos sociales depende su éxito o fracaso en el hogar, en su profesión, en el centro de trabajo, etc. No basta la capacidad intelectual, es también muy necesaria la habilidad para tratar y comprender a los demás.

Desde un conocimiento más profundo, las Relaciones Humanas conforman una técnica social, es decir, una ciencia social aplicada. La ciencia en que se apoya es en el conocimiento del hombre y la finalidad a que se orienta forzosamente una finalidad moral, lo que quiere decir que las relaciones humanas están sometidas a leyes morales y éticas. En realidad, las relaciones humanas constituyen una nueva ciencia y los sociólogos especialistas continúan estudiándola en forma profunda.

Las Relaciones Humanas se ocupan de la dignidad humana y se preocupan por la conciencia de los derechos y obligaciones, buscando la claridad de pensamiento, la paz y la valorización del ser humano como persona; y la socialización por el conocimiento recíproco y la comprensión mutua como estructura social.

Dentro de las Relaciones Humanas juegan un papel importante las Relaciones Interpersonales.

En conclusión, podemos afirmar que las relaciones humanas son: El arte de llevarse bien con el prójimo, ellas nos enseñan la humildad, sencillez y el respeto a los demás.

El estudio de cómo las personas se llevan unas con otras.

Es una técnica social, entendida en el significado preciso de ciencia social aplicada, apoyada en el conocimiento del hombre y basada en la moral.

Consisten en el conocimiento y trato de las personas, con el fin de entenderse y llevarse bien con todos y cada una de ellas.

Finalmente, es el arte y la ciencia de la buena convivencia entre las personas, deberían ser realmente fáciles. Si solo escuchásemos el mensaje real, dado por el mejor hombre que habito la tierra, aquel hombre llamado Jesús, nuestras vidas estarían plenas de satisfacción y felicidad.

1.2.1.3. Características de las relaciones interpersonales en la escuela profesional de idiomas en la UNSM-T.

Las deficientes relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes, constituyen el núcleo del problema de la escuela académica profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto. Estas deficiencias, representan el hecho mediante el cual se observa la escasa habilidad para comunicarse efectivamente, para saber escuchar a los demás, inoperancia para plantear soluciones a los conflictos y no expresar con autenticidad sus ideas.

En cuanto a: “La habilidad para comunicarse efectivamente”, es una característica que, desde los primeros días de clase, permitió visualizar en los estudiantes sus formas de organización a través de mini grupos; y estableciendo entre ellos sus propias reglas, independientemente de los otros grupos. De este comportamiento se pudo observar que algunos varones eran agresivos y el trato que expresaban era también igual.

La comunicación no era afectiva ni efectiva, tampoco existía cooperación en el trabajo educativo; algunas veces se entorpecía la labor de la clase. Las relaciones carecían del respeto, la cordialidad y la confianza que la mayoría de los jóvenes exige. Estos hechos se contraponen con el adelanto tecnológico donde la comunicación ha cobrado una enorme importancia y se extiende progresivamente por todo el mundo.

En el aula, las reglas de escuchar, se rompen por falta de iniciativa, respeto, autoridad y carencia de buena voluntad. Hombres y mujeres excluyen las normas de conducta y se atacan verbalmente hiriéndose el uno al otro.

A los jóvenes, según parece les ha faltado autoridad paternal. Las primeras reglas disciplinarias son impuestas en el seno del hogar y cuando tienen la edad suficiente son afianzadas y reforzadas en la escuela, el colegio y la universidad.

Los problemas educativos representan un verdadero dolor de cabeza. Estos problemas se traducen a diario en quejas, discusiones, conflictos, reclamos, etc. Sin embargo, creemos que por tener como origen un aspecto social que es el factor humano, estos problemas deben ser abordados desde el punto de vista humano, es decir, de la persona humana.

Los conflictos en el aula universitaria son el resultado de una serie de causas, siendo las de mayor importancia, las siguientes:

- Clima psicológico desfavorable en las relaciones docente-estudiante.
- Actitud despreciativa.
- Miedo y desconfianza.
- Falta de responsabilidades.
- Ausencia de reuniones de grupo para discutir y superar la problemática.
- Ausencia de programas educativos saludables.

Las Relaciones Interpersonales en la solución de los conflictos educativos, constituyen una técnica social basada en el conocimiento del hombre como persona humana, con sus sentimientos, aspiraciones, esperanza, necesidades físicas y espirituales, necesidades de familia, de cultura, de amistad y respeto. Lo malo está en que cuando uno quiere que la relación permanezca estable o que se vuelva más intensa, hay ocasiones en que una relación llega a su fin. Algunas veces cuando una relación interpersonal termina nos ponemos tristes; otras veces es un alivio. Sin considerar nuestros sentimientos, es útil saber cómo terminar una relación de una manera interpersonal sensata y prudente.

Cuando hablamos de la habilidad de plantear soluciones a los conflictos, tenemos que definir primero lo que es el conflicto interpersonal, es decir aquella situación en la cual las necesidades o ideas de una persona se perciben como si estuvieran reñidas o en oposición a las necesidades e ideas de otra persona. Los conflictos incluyen la discordia por los hechos.

Asimismo, es inevitable en cualquier relación significativa. Existen estilos de cómo manejar conflictos. Uno de ellos, es el retraerse. Significa que cuando la gente se retrae se aparta física y psicológicamente del conflicto. Físicamente abandona el sitio. Por ejemplo, cuando Susan dice: "Iván, pensé que estábamos de acuerdo en que le pagarías a mis padres los 200 dólares que le debes". Iván puede bajar las escaleras para ver televisión. Iván se estaría retrayendo psicológicamente si tan solo ignora a Susan y continúa leyendo el periódico. El que se retrae obtiene por lo regular consecuencias negativas. Cuando las personas se retraen en forma repetitiva, llegan al deterioro de la relación.

En resumen, manejar o resolver los conflictos supone la existencia de:

- Estructuras que favorezcan su expresión.
- Habilidades y disposiciones para negociar, mediar, concretar, y llegar a un consenso.

Una comunidad estudiantil universitaria, poseedora de buenas relaciones interpersonales con principios democráticos caracterizados por la pluralidad, la tolerancia, el respeto y las libertades fundamentales.

El momento es ahora para resolver los conflictos empleando el diálogo, la negociación ética y la firmeza en los compromisos mutuos, poniendo a prueba la solidez de las buenas relaciones interpersonales y la entereza democrática de los estudiantes y los grupos, ya que es preciso cooperar, tener confianza, ser tolerantes y dejar atrás posiciones beligerantes. Todo ello por supuesto, sin atentar contra la dignidad de los otros, aceptar la crítica y aunque haya antagonismo, no llegar a ser rivales acérrimos (Grasa, 1999). Es evidente la riqueza efectiva y afectiva de los jóvenes dignos de aprecio, poseedores de actitudes básicas fundamentales como la autoestima, creatividad, responsabilidad, autonomía personal, curiosidad intelectual, solidaridad, amistad, fortaleza, sensibilidad ante la belleza, pasión por la ciencia y la investigación, etc. Y en esta tarea es determinante que el ser humano no malogre ni marchite lo que ha sembrado en su corazón: Su valiosa integridad.

Podemos concluir que las relaciones interpersonales en la escuela profesional de idiomas de la UNSM-T, presenta niveles inadecuados, que se expresan en conflictos entre estudiantes. Estas deficiencias se manifiestan principalmente en la habilidad para comunicarse efectivamente, para saber escuchar a los demás, inoperancia para plantear soluciones a los conflictos y no expresar con autenticidad sus ideas.

La habilidad para comunicarse efectivamente, es un factor que permitió visualizar en los estudiantes, la organización informal de mini grupos; y estableciendo sus propias reglas, independientemente de los otros grupos. De este comportamiento se pudo observar que algunos varones eran agresivos y el trato que expresaban era también igual.

Predomina la comunicación no afectiva ni efectiva, tampoco existía cooperación en el trabajo educativo; algunas veces se entorpecía la labor docente en el desarrollo de la clase. Las relaciones carecían del respeto, la cordialidad y la confianza que la mayoría de los jóvenes exige.

1.2.2. Investigaciones sobre relaciones interpersonales en el aula

Los antecedentes de la investigación son fuentes primarias que aportan datos relevantes para el enfoque de la investigación; dichas fuentes las hay con bastantes documentaciones

escritas, publicadas y no publicadas. Pero para efecto de la presente investigación se seleccionó cinco (5) trabajos investigativos sobre la temática en cuestión, tomando en cuenta sus autores, años, títulos, metodología, objetivos y sus conclusiones. De la revisión bibliográfica efectuada sobre relaciones interpersonales en las instituciones educativas, se reseña:

Sánchez C. (2003). En su ensayo de estudio descriptivo sobre: “Manifestaciones Clínicas de Falta de Asertividad”, determinó estas expresiones que representan una barrera para lograr con éxito una relación eficiente con los demás; ella definió el asertividad como “la capacidad para transmitir hábilmente opiniones, intenciones, posturas, creencias y sentimientos”. Tomando como metodología investigativa la observación directa, ella concluyó que un estilo asertivo de conducta permite comunicar tranquila y eficazmente el propio punto de vista; además de dar a conocer y perseguir los propios objetivos respetando los derechos de los demás.

En este caso, la citada autora, hizo referencia a un aspecto muy importante dentro de la comunicación asertiva: tomar en consideración el punto de vista de la otra persona; es decir, saberla escuchar para así hacer más efectivo el intercambio.

Así mismo, Molina N. (2005). en su trabajo de tesis Doctoral: “*El Clima Social y Emocional para la Convivencia y Aprendizaje en el aula*”, tuvo como objetivo formular teorizaciones y reflexiones en relación con el clima social y emocional para la convivencia y el aprendizaje en el aula. Los fundamentos onto-epistemológicos se ubicaron en la perspectiva interpretativa, fenomenológica y humanista; la metodología fue etnográfica. El escenario, un aula de octavo grado de Educación Básica; los informantes: el docente, y seis alumnos. Como técnicas de recolección de datos se emplearon: la observación participante, la entrevista en profundidad y la entrevista grupal y el análisis de contenido.

Producto de los resultados se formularon las teorizaciones pertinentes que indican que el clima social y emocional encontrado no es adecuado para la convivencia y el aprendizaje de los estudiantes y que la docente expresa impotencia y falta de capacitación para la gestión de dicho clima. Sobre la base de los resultados se presentan una serie de reflexiones, fundamentadas en la Pedagogía y orientadas hacia la capacitación del docente para la gestión eficiente del clima social y emocional en el aula.

Desde la perspectiva teórica-práctica de la autora citada, esta investigación se correlaciona con las relaciones interpersonales de los alumnos en el sentido que, si los docentes están

capacitados para detectar una mala relación entre estudiantes y aplicar correctivos a la misma, entonces se generará un clima social y emocional favorable para el proceso de enseñanza-aprendizaje de los alumnos.

Yagosesky R. (2005), por su parte, en su artículo tipo descriptivo denominado “*La Comunicación Asertiva*”, el cual tuvo como objetivo suministrar herramientas para alcanzar una comunicación adecuada que permita establecer vínculos satisfactorios y efectivos, la definió como “una forma de comunicación basada en el respeto por uno mismo y por los demás. Implica poder expresar de manera clara, directa y honesta aquello que se considera justo para cada uno y que obedece a lo que se siente y desea realmente.”. A través del empleo de la asertividad, el autor concluyó que se obtienen una serie de beneficios, como son: un aumento de la autoconfianza ante la posibilidad de expresarse con autenticidad; establecer relaciones de mayor calidad basadas en la sinceridad; reducir al mínimo la posibilidad de malos entendidos; vencer gradualmente el sentimiento de culpa que se padece cuando no se dice lo que se piensa; suprimir la tendencia a la agresividad típica del resentimiento y la acumulación de situaciones inconclusas; y muy especialmente, impedir que las personas manipulen y abusen de los demás.

Desde el punto de vista del autor, la comunicación asertiva concede en la práctica, una serie de beneficios que se traducen en el bienestar personal, lo cual se va a reflejar en una sana relación con los demás.

Arellano N. (2004), realizó una investigación sobre: “*Comunicación en la Prevención del Conflicto en Instituciones Educativas de Media, Diversificada y Profesional*”; Cuyo objetivo fue: Identificar las barreras en la comunicación no verbal existentes entre docentes y alumnos de las instituciones educativas objeto de estudio. Investigación de tipo descriptivo, basada en los aportes teóricos de: Bounds y Woods, Ghio y Hechim, Gordon y Garagorri, Gibson entre otros. Los resultados se analizaron a través de la estadística descriptiva, resaltando la existencia de barreras comunicacionales no verbales, las cuales interfieren con una comunicación efectiva entre docente – alumno, haciéndose necesario el desarrollo de un programa de adiestramiento para directivos y docentes, en comunicación e Impulsar proyectos educativos, que formen para la convivencia, la comunicación asertiva, la participación, la solidaridad y el compromiso, creando así bases de una cultura para la paz.

La autora en cuestión, señala la importancia y el valor que debe asignar los docentes y directivos a las comunicaciones interpersonales tomando en cuenta la comunicación no verbal como manera de cultivar y desarrollar la convivencia y asertividad entre alumnos - profesores y entre profesores – alumnos.

Por otro lado, Naranjo, P. (2008). desarrolló un artículo de tipo descriptivo sobre “la comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales”, las cuales pueden ser desarrolladas y, de esta forma, mejorar el desempeño en las relaciones interpersonales. Se presentan diversas concepciones teóricas acerca del asertividad, entendida básicamente como autoafirmación personal, la capacidad de respetar los derechos propios y los ajenos, y poder expresar de manera apropiada los sentimientos y pensamientos sin producir angustia o agresividad. Se estudian las características principales que definen y distinguen los comportamientos asertivos de aquellos que no lo son. Se analizan algunos de los principales estilos empleados por las personas para enfrentar las distintas situaciones de la vida, entre ellos el agresivo, el manipulador, el pasivo y el asertivo. Así mismo, se analiza la vinculación existente entre las dificultades que muestran algunas personas para comunicarse efectivamente y manifestar una conducta adecuada, y los problemas en la autoimagen y la autoestima de éstas. Se comentan diversas creencias, pensamientos, derechos y principios asociados con las conductas asertivas y no asertivas.

De la revisión bibliográfica efectuada sobre relaciones interpersonales en las instituciones educativas, se reseña:

En este caso, la citada autora, hizo referencia a un aspecto muy importante dentro de la comunicación asertiva: tomar en consideración el punto de vista de la otra persona; es decir, saberla escuchar para así hacer más efectivo el intercambio.

1.2.3. Bases teóricas que sustentan la propuesta sobre estrategias metodológicas humanísticas de formación de relaciones interpersonales.

La sociología, la filosofía, la psicología, la pedagogía y la administración. Para ello se recurre al análisis y estudio de autores como: Carl Rogers, Bandura, Vygotsky, Ausubel, Goleman, Gardner, Elton Mayo y otros. Aportes que permiten fundamentar la propuesta de la formación de las relaciones interpersonales en la EPI de la UNSM-T.

1.2.3.1. Teoría humanística de Carl Rogers

Carl Rogers (1902-1987) es uno de los autores más conocidos del movimiento humanista. Su método terapéutico, la terapia centrada en el cliente, o terapia no directiva, parte de la hipótesis central de que el individuo posee en sí mismo medios para la autocomprensión y para el cambio del concepto de sí mismo, de las actitudes y del comportamiento autodirigido. El terapeuta debe proporcionar un clima de actitudes psicológicas favorables para que el paciente pueda explotar dichos medios. Dos rasgos principales de la terapia centrada en el cliente:

- 1.- La confianza radical en la persona del cliente (paciente).
- 2.- El rechazo al papel directivo del terapeuta.

La postura centrada en el cliente concibe a la gente como básicamente racional, socializada, progresista y realista.

Para Rogers el ser humano nace con una tendencia realizadora que, si la infancia no la estropea, puede dar como resultado una persona plena: abierta a nuevas experiencias, reflexiva, espontánea y que valora a otros y a sí mismo. La persona inadaptada tendría rasgo opuestos: cerrada, rígida y despreciativa de sí mismo y de los demás.

Rogers insiste en la importancia que tienen las actitudes y cualidades del terapeuta para el buen resultado de la terapia: las tres principales son la empatía, la autenticidad y la congruencia.

Rogers quiso comprender y describir el cambio que sufre el paciente cuando se siente comprendido y aceptado por el terapeuta:

Se produce una relajación de los sentimientos: de considerarlos como algo remoto se reconocen como propios y, finalmente como un flujo siempre cambiante.

Cambio en el modo de experimentar: de la lejanía con que primero experimenta su vivencia se pasa a aceptarla como algo que tiene un significado, y al terminar el proceso el paciente se siente libre y guiado por sus vivencias.

Se pasa de la incoherencia a la coherencia: desde la ignorancia de sus contradicciones hasta la comprensión de las mismas y su evitación.

Se produce también un cambio en su relación con los problemas: desde su negación hasta la conciencia de ser él mismo su responsable, pasando por su aceptación.

Cambia igualmente su modo de relacionarse con los demás: desde la evitación a la búsqueda de relaciones íntimas y de una disposición abierta.

De centrarse en el pasado a centrarse en el presente.

Rogers se centra en la trama de la relación terapéutica (psicólogo-cliente) y parte de la idea de que el individuo tiene dentro de sí mismo recursos suficientes que pueden ser movilizadas, con tal que el psicólogo consiga crear un clima adecuado.

Para los psicólogos humanistas el hombre es psicológicamente distinto de los animales. Es naturalmente bueno y algo en sí mismo. Cada hombre, además de la naturaleza específica, común a la de otros hombres, posee una naturaleza individual, que es única e irrepetible. Por ser cada hombre distinto a los demás, como tal debe ser tratado y estudiado.

El humanismo pone el énfasis en la posibilidad del hombre de redescubrir su propia personalidad y su autenticidad personal.

La psicología humanística tiene por objeto la persona que experimenta y sus cualidades distintivamente humanas: elección, creatividad, valoración, dignidad, valor y desarrollo de sus potencialidades.

Se puede decir que la educación humanista incluye dos aspectos principales: (1) las condiciones psicológicas generales para todo aprendizaje, y (2) preocupación por el desarrollo afectivo del estudiante al igual que por su desenvolvimiento intelectual.

El paradigma humanista considera a los alumnos como entes individuales, únicos y diferentes de los demás. Son seres con iniciativa, con necesidades personales de crecer, con potencialidad para desarrollar actividades y solucionar problemas creativamente. Los alumnos no son seres que únicamente participen cognitivamente sino personas que poseen afectos, intereses y valores particulares y se les debe considerar como personas totales. La finalidad del humanista no es gobernar almas sino formar a los estudiantes en las tomas de decisiones en ámbitos en donde el respeto de los derechos de la persona, lo justo y lo injusto son cuestionados.

Los rasgos que debe tomar el humanista son:

- a) Ser un maestro interesado en el alumno como persona total.
- b) Procurar estar abierto a nuevas formas de enseñanza.

- c) Fomentar el espíritu cooperativo
- d) Ser auténtico y genuino ante los alumnos.
- e) Intentar comprender a sus alumnos poniéndose en su lugar (empatía) y ser sensible a sus percepciones y sentimientos.
- f) Rechazar las posturas autoritarias y egocéntricas
- g) Poner a disposición de los alumnos sus conocimientos y experiencias y que cuando lo requieran puedan contar con ellos.

Carl Rogers es quien más ha analizado el concepto de aprendizaje y dice que el alumno desarrollará su aprendizaje cuando llegue a ser significativo y esto sucede cuando se involucra a la persona como totalidad, incluyendo sus procesos afectivos y cognitivos, y se desarrolla en forma experimental. Es importante que el alumno considere el tema a tratar como algo importante para sus objetivos personales. El aprendizaje es mejor si se promueve como participativo, en el que el alumno decida, mueva sus propios recursos y se responsabilice de lo que va a aprender. También es importante promover un ambiente de respeto, comprensión y apoyo para los alumnos, y sugiere Rogers que el profesor no utilice recetas estereotipadas, sino que actúe de manera innovadora y así sea él mismo, que sea auténtico.

Influencias del existencialismo y de la fenomenología:

Existencialismo: énfasis en la existencia, en cómo los seres humanos viven sus vidas, en la libertad. Contra las especulaciones abstractas y el cientifismo racionalista. El ser humano no se puede reducir a una entidad cualquiera, sea esta la de animal racional, ser social, ente psíquico o biológico.

Fenomenología: es el método adecuado para acercarse al hombre. Busca descubrir lo que es dado en la experiencia, acercarse a los contenidos de la conciencia sin prejuicios ni teorías preconcebidas por parte del observador. Junto con esta consideración metodológica, la fenomenología ofrece a la psicología humanista otra tesis fundamental: la conciencia es siempre conciencia que tiende a algo, es esencialmente intencional.

El humanismo incorpora del existencialismo los puntos siguientes:

El ser humano es electivo, capaz de elegir su propio destino

El ser humano es libre para establecer sus propias metas de vida y

El ser humano es responsable de sus propias elecciones.

Existen postulados comunes a la mayoría de los psicólogos humanistas, y son los siguientes:

- a) El ser humano es una totalidad. Este es un énfasis holista que dice que el ser humano debe estudiarse en su totalidad y no fragmentada mente.
- b) El hombre posee un núcleo central estructurado, es decir, su “yo”, su “yo mismo” (self) que es la génesis y estructura de todos sus procesos psicológicos.
- c) El hombre tiende naturalmente a su autorrealización formativamente. Ante las situaciones negativas debe trascenderlas. Si el medio es propicio, genuino y empático y no amenazante, las potencialidades se verán favorecidas.
- d) El hombre es un ser en un contexto humano y vive en relación con otras personas.
- e) El hombre es consciente de sí mismo y de su existencia. Nos conducimos de acuerdo con lo que fuimos en el pasado y preparándonos para el futuro.
- f) El hombre tiene facultades de decisión, libertad y conciencia para elegir y tomar sus propias decisiones, lo que se traduce en un ser activo y constructor de su propia vida.
- g) El hombre es intencional, es decir, que los actos volitivos o intencionales se reflejan en sus propias decisiones o elecciones.

Desde el punto de vista humanista, la educación se debe centrar en ayudar a los alumnos para que decidan lo que son y lo que quieren llegar a ser. La educación humanista tiene la idea de que los alumnos son diferentes y los ayuda a ser más como ellos mismos y menos como los demás.

Rogers ha extrapolado de experiencia e investigación en asesoría psicológica y psicoterapia y ha propuesto un nuevo enfoque para la educación, el cual concibe la enseñanza como una relación interpersonal facilitante, en la cual el facilitador se caracteriza por tres actitudes o condiciones básicas: empatía, respeto, consideración positiva, estima o confianza y realismo, genuinidad o congruencia, al hacer esto, Rogers ha proporcionado un fundamento psicológico sistemático para lo que se está dando en llamar educación humanista.

Rogers describe la educación del futuro de la siguiente manera:

La educación no será una preparación para la vida. Será, en sí misma, una experiencia de vida.

Los seres humanos, según se experimentan en la terapia centrada en el cliente, de Rogers, son básicamente racionales, socializados, progresistas y relistas. Son activos y constructivos, además de reaccionar a los estímulos de sus respectivos ambientes. Son básicamente cooperadores, positivos y dignos de confianza.

Rogers, (1983), considera la función del maestro como facilitador del aprendizaje, por lo que debe crear un clima de aceptación en el grupo, debiendo ser permisivo, comprensivo, que respete la individualidad, así como aceptar al grupo y a cada uno de sus miembros como es y no debe juzgar. Por otra parte, según el enfoque no directivo, menciona que no podemos enseñar directamente a otra persona, solo podemos facilitar su aprendizaje. De este enfoque se deriva el concepto de aprendizaje significativo o vivencial más tarde sistematizado por David Ausubel.

Rogers parte de la incomunicabilidad o intrasferibilidad de los saberes mencionando que no podemos comunicar o enseñar a otros nuestros conocimientos. El individuo aprenderá solo aquello que le sea útil, significativo y esté vinculado con su supervivencia. Según Rogers, la función no directiva del profesor o pedagogo se enmarca en los siguientes aspectos:

- Debe ante todo desconfiar de las posiciones de influencia que emanan de su propia personalidad. Su tarea no consiste en reformar, cambiar, diagnosticar o valorar el comportamiento, las necesidades o los objetivos de los demás, sino en facilitar las condiciones en las cuales pueden actualizarse las capacidades de autodeterminación del alumno, tanto en el plano social como individual.
- El centro de evolución, formación y evaluación de la solución de sus problemas o de la adquisición de conocimientos se hallan en el propio sujeto y no en los demás, aun cuando estos sean especialmente competentes.
- Esta tesis Rogeriana parte del criterio de que la persona posee en potencia la competencia necesaria para la solución de sus problemas. Con esta orientación no directiva Rogers rompió con la actitud de desconfianza y pesimismo en las posibilidades humanas, que frenan al libre desarrollo de las potencialidades en el individuo, limitándolos a programas de enseñanza o aprendizajes estrictos, que lo vuelven dependiente, impiden el autocontrol, crea barreras e inhibiciones, especialmente en materias de aprendizaje y de adquisición de conocimientos.

- Evitar las actitudes demasiado prudentes que lleven a adoptar parcialmente una relación de acogida, de “consideración incondicional” y de “comprensión simpática”. Con esto el pedagogo evita inmiscuirse de forma inadvertida en la personalidad de los alumnos.
- No imponer puntos de vista. En su lugar debe adoptar una actitud tolerante, de forma que cada cual pueda descubrirse a sí mismo de un modo verdadero, construir sus valores originales y adquirir los conocimientos necesarios para la satisfacción de sus necesidades y el despliegue de su personalidad.

Rogers, (1999), participa en estudios realizados en psicología aportando diversas ideas provenientes de su misma actividad, primero en la asesoría y la psicoterapia y luego directamente en la educación. Sus aportes más significativos son las innovaciones en técnicas de asesoría, teoría de la personalidad, filosófica de la ciencia, investigación en psicoterapia, grupos de encuentro, enseñanza centrada en el estudiante.

El punto básico de su enfoque es que está centrada en la personalidad o el cliente, como se llama en psicoterapia, y esto significa que la persona que requiere ayuda no es un ser dependiente sino una persona responsable, capaz de tomar decisiones que consciente o inconscientemente van a regular o controlar los pensamientos, sentimientos o comportamientos propios o de otros individuos.

Ese potencial y sus recursos representados en el deseo de aprender, de descubrir, aplicar conocimiento y experiencias que se liberan y afloran al exterior en ciertas circunstancias: la creación de un cierto tipo de relación entre el facilitador y el educando, permite a este descubrir en sí mismo su capacidad de utilizar esa relación para su propia maduración mediante la producción del cambio y el desarrollo individual. (Rogers, 1999)

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

Autenticidad: mientras más se manifiesta el facilitador tal como es mayor es la probabilidad de que la otra persona busque su propia autenticidad, que cambie y crezca de manera constructiva.

Aceptación: aprecio o estimación por el individuo como ser, como valores propios independientemente de su condición, conducta o sentimiento aun cuando en ocasiones parezcan contradictoria.

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

1.2.3.2. Teoría del aprendizaje social de Albert Bandura

El aprendizaje social (que también recibe los nombres de aprendizaje vicario, aprendizaje observacional, imitación, modelado, o aprendizaje cognitivo social) es el aprendizaje basado en una situación social en la que, al menos, participan dos personas: el modelo, que realiza una conducta determinada, y el sujeto, que realiza la observación de dicha conducta y cuya observación determina el aprendizaje.

El aprendizaje social está a la base de la transmisión cultural pues permite que las habilidades adquiridas por algún miembro de la comunidad puedan transmitirse al resto, sin que sea preciso que cada uno las adquiera a partir de su propia experiencia. Muchos investigadores consideran que este tipo de aprendizaje es exclusivo de los seres humanos o, en todo caso, lo amplían a los animales superiores como los primates.

De tal manera que, la teoría de Bandura, A. (1980) se relaciona de forma directa con esta investigación, debido a que muchas de las conductas violentas (Agresiones Verbales) son aprendidas por la observación e imitación de su entorno. Tomando como modelo los padres, educadores, los amigos y hasta los héroes de la televisión. En definitiva, las conductas dependen del ambiente, así como de los factores personales (motivación, atención y retención).

1.2.3.3. Teoría de las relaciones humanas

La teoría de las relaciones humanas surge en los Estados Unidos, conocida también como Escuela Humanística de la Administración. Esta Escuela, presenta un nuevo enfoque tanto en conceptos como en valores. Entre sus representantes predominan los sociólogos sociales como: Kurt Lewin, su fundador y Douglas Mc. Gregor, su principal representante.

La Teoría de las Relaciones Humanas se preocupó, por estudiar la opresión del hombre a manos del desarrollo de la civilización industrializada. El progreso industrial generó un desgaste del sentimiento espontáneo de cooperación, lo que permitía y exigía, desde luego, una nueva concepción de las relaciones humanas en el trabajo.

Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y la psicología de Kurt Lewin, fueron capitales para el humanismo en la administración. Elton Mayo es considerado el fundador de la Escuela, Dewey y Lewin, contribuyeron a su concepción.

Lewin, dedicó su primer estudio a los pequeños grupos. Su teoría e investigación las desarrolla mediante la técnica conocida como “Dinámica de Grupos” y sus trabajos dieron impulso y origen a numerosos estudios sobre conducta organizacional.

Los conflictos sociales deben evitarse a través de una administración humanizada que ponga en práctica un tratamiento preventivo y profiláctico. Las relaciones humanas y la cooperación constituyen la clave para evitar el conflicto social.

La teoría de las relaciones humanas estudio a fondo la interacción social. Se entiende por relaciones humanas a la “acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos así cada individuo es una personalidad altamente diferenciada que incide en los comportamientos y en las actitudes de las personas con quienes mantiene contactos y, a la vez, recibe mucha influencia de sus semejantes”. Esta teoría se basa en la búsqueda de comprensión, aceptación y participación de una persona con los demás entonces en la institución el docente- estudiante y viceversa deciden interaccionar positivamente para desarrollar buenas relaciones humanas.

En efecto, desde los albores de la teoría administrativa, en los propios clásicos, encontramos esta concepción, un enfoque hacia el logro de la eficiencia a través del estudio, la formalización y la mejora de los métodos de trabajo, los procesos, el ejercicio pleno de la autoridad (Docente) y otros elementos que ciertamente implican una manera muy simplista y periférica de ver al ser humano en el contexto organizacional.

La teoría de las relaciones humanas habla sobre crear las condiciones ambientales adecuadas para que el individuo (Docente- estudiante) pueda adaptarse de la mejor manera al trabajo y

que a su vez el trabajo se adapte al trabajador (mayo, 1972). Tal vez lo más positivo de esta teoría estriba en el hecho de que por fin se reconoce y se difunde la influencia de los factores psicológicos y sociales en el rendimiento de los trabajadores (Gracias al experimento de Hawthorne).

En consecuencia, la teoría de las relaciones humanas, surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

Lo negativo es que todo se da, una vez más, y particularmente en la práctica del discurso, en función de elevar los niveles de productividad; además, se hace más énfasis en el factor grupal o social y por lo tanto no hay una consciencia real de la existencia del ser humano en tanto hombre e “individuo” complejo.

1.2.4.4. Teoría histórica cultural de Vygotsky

Lev Semionovich Vygotsky (1896-1934) es el fundador de la Escuela Histórico Cultural. El ser humano en este enfoque se define como un ser social, como un producto del sistema de interrelaciones en las que se ve inmerso.

La actividad humana transcurre en un medio social, en activa interacción con otras personas, a través de variadas formas de colaboración y comunicación, y, por tanto, siempre, de una forma u otra, tiene un carácter social.

El acento puesto en el carácter social de la actividad, la importancia que Vygotsky otorgó al lenguaje como sistema privilegiado de signos, el carácter inicialmente interpsicológico de los procesos testimonia la importancia dada por este enfoque a la actividad conjunta.

El concepto de la actividad no puede ser examinado separadamente del concepto de conciencia. La conciencia del hombre se origina en su vida real, como producto no de un conocimiento de la realidad, sino de la relación que establece con su realidad, y constituye una nueva forma de reflejo psíquico cualitativamente distinta. Así, el principio de la unidad de la conciencia (en general, psique) y la actividad es central en la comprensión de la naturaleza de lo psíquico.

Para Vygotsky el aprendizaje es una actividad social, y no sólo un proceso de realización individual como hasta el momento se había sostenido; una actividad de producción y reproducción del conocimiento mediante la cual el niño asimila los modos sociales de actividad y de interacción, y más tarde en la escuela, además, los fundamentos del conocimiento científico, bajo condiciones de orientación e interacción social.

Este concepto de aprendizaje pone en el centro de atención al sujeto activo, consciente, orientado hacia un objetivo; su interacción con otros sujetos (el profesor y otros estudiantes) sus acciones con el objeto con la utilización de diversos medios en condiciones socio históricas determinadas.

Vygotsky le asigna una importancia medular a la revelación de las relaciones existentes entre el desarrollo y el aprendizaje por la repercusión que este problema tiene en el diagnóstico de capacidades intelectuales y en la elaboración de una teoría de la enseñanza. La concepción de Vygotsky supera puntos de vista existentes hasta el momento sobre esta relación y abre una nueva perspectiva. Para él lo que las personas pueden hacer con la ayuda de otros puede ser, en cierto sentido, más indicativo de su desarrollo mental que lo que pueden hacer por sí solos.

Resulta imprescindible revelar como mínimo dos niveles evolutivos: el de sus capacidades reales y el de sus posibilidades para aprender con ayuda de los demás, La diferencia entre estos dos niveles es lo que denomina "zona de desarrollo próximo" que se define como "...la distancia entre el nivel real de desarrollo determinado por la capacidad de resolver un problema y el nivel de desarrollo potencial, determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con otro compañero más capaz".

La repercusión que esta concepción tiene en una teoría de la enseñanza es trascendental. En las concepciones tradicionales, la influencia del medio y de los diferentes contextos socio-culturales, dentro de los cuales es posible incluir la propia enseñanza y la institución escolar en que se desarrolla, juega en algunos casos el papel de marco, de escenario en el cual se expresan las capacidades individuales producto de la maduración, o en el mejor de los casos, de condiciones que pueden favorecer en mayor o menor medida el curso de ese desarrollo individual.

A partir de las interacciones que se producen en el micro medio institucional y de la clase, de los tipos de actividad que en ella se desarrollan, es que se puede explicar el proceso de

formación de la personalidad del educando, "...el aprendizaje despierta una serie de procesos evolutivos internos capaces de operar sólo cuando el niño está en interacción con las personas de su entorno y en cooperación con algún semejante. Una vez que se han internalizado estos procesos se convierten en parte de los logros evolutivos independientes del niño".

Partiendo de la finalidad socio política de las instituciones escolares, éstas se consideran parte integrante del todo social y por tanto, como elemento fundamental en el proceso de transformación de la sociedad. Para lograr este propósito deben garantizar para todos una buena enseñanza, entendiéndose ésta como la difusión del acervo de conocimientos, métodos, procedimientos y valores acumulados por la humanidad con resonancia en la vida personal del estudiante. En estas condiciones, la tarea fundamental de las instituciones escolares es garantizar el pleno desarrollo de la personalidad del hombre, preparar al alumno para el mundo adulto, proveyéndolo de instrumentos, de condiciones propicias para todos, de medios de orientación en su realidad para una participación organizada y activa en el proceso eternamente cambiante de transformación social.

En este nuevo tipo de instituciones escolares la enseñanza se fundamenta en una serie de principios, aunque existen algunos en la enseñanza tradicional, adquieren en ésta un nuevo significado.

Ante todo, el principio del carácter educativo de la enseñanza. La necesidad de que el ser humano se desarrolle integralmente de forma plena supone que la enseñanza brinde las condiciones requeridas, no sólo para la formación de la actividad cognoscitiva del estudiante, para el desarrollo de su pensamiento, de sus capacidades y habilidades, sino también para los distintos aspectos de su personalidad.

En correspondencia con este propósito, en la pedagogía se formula el principio de la unidad de la instrucción y la educación. Sin embargo, la propia denominación de este problema ocasiona interpretaciones falsas. El hacer referencia por separado a la instrucción y la educación encierra ya una dicotomía que conduce a pensar que no hay educación durante la instrucción, o que al menos, ambas tienen una existencia independiente que se trata luego de unir, aunque en realidad resulta muy difícil unir lo que de antemano se ha separado.

De acuerdo con la teoría histórico-cultural, la constitución del sujeto no está determinada exclusivamente por factores biológicos. Igualmente, no se puede concebir a una persona con necesidades especiales como la representación de una máquina, ni tan solamente como a un organismo, más sí como un sujeto social que se construye en las relaciones sociales, culturales e históricas, a través de la mediación de otro sujeto y de los signos existentes en esa mediación.

En esta perspectiva teórica, el lenguaje ejerce un papel y una función excepcional. Se concibe al ser humano como un ser eminentemente simbólico, siendo el lenguaje el responsable del proceso de transformación de las funciones psicológicas interpersonales en intramentales, dando lugar así a la constitución del pensamiento, de la conciencia y de las otras funciones psíquicas superiores, propias de la especie humana. Asimismo, se concluye que el abordaje histórico-cultural de Vygotsky ofrece contribuciones de significativo valor en lo que respecta a la educación de personas con necesidades especiales dentro de una perspectiva inclusiva.

1.2.5.5. Teoría humanística de Abraham Maslow

La teoría humanista fue creada por Abraham Maslow, quien la concibe como una psicología del ser y no del tener. Toma en cuenta la conciencia, la ética, la individualidad y los valores espirituales del hombre. Concibe al hombre como un ser creativo, libre y consciente. Sus mayores representantes son Maslow, como ya lo mencionamos, Auport, Carl Rogers, R. May y Viktor Frankl cuyos aportes enriquecieron no sólo la psicología, sino también la pedagogía.

La teoría humanista propone un aprendizaje significativo y vivencial, y lo define como el proceso que modifica la percepción que los individuos tienen de la realidad, y deriva de la reorganización del yo. Rogers (1980), expresa esto haciendo alusión a las expresiones de los estudiantes:

- Estoy descubriendo, entendiendo el mundo exterior y haciéndolo una parte de mí mismo
- Ante el cuestionamiento de ¿qué clase de aprendizaje queremos para nuestros alumnos y alumnas?, Rogers menciona la existencia de dos tipos de aprendizaje:

El que no posee significados para el estudiante y, por lo tanto, se olvida rápidamente. Este tipo de aprendizaje es puramente mental.

El otro tipo es el que resulta significativo, tanto en el plano intelectual como afectivo para el estudiante.

Presupuestos que sustentan el aprendizaje significativo vivencial

- El ser humano posee una potencialidad natural para el aprendizaje.
- El aprendizaje significativo tiene lugar, cuando el estudiante percibe el tema de estudio como importante para sus propios objetivos.
- La mayor parte del aprendizaje significativo se logra mediante la práctica: esto significa que el estudiante debe enfrentar problemas prácticos.
- El aprendizaje se facilita cuando el alumno participa de manera responsable en dicho proceso: cuando formula sus problemas, ayuda a descubrir los recursos para superarlos o resolverlos, y asume las consecuencias de sus elecciones.
- El aprendizaje autoiniciado (parte del propio estudiante) que abarca la totalidad de la persona -su afectividad y su intelecto- es el más perdurable y profundo: pongamos como ejemplo un joven a quien le gusta la agronomía y la profesora le plantea problemas relacionados al rema, el estudiante se sentirá más motivado a investigar y resolverlos.
- El aprendizaje social más útil en el mundo moderno es el aprendizaje del proceso de aprendizaje.

¿Qué elementos intervienen en el aprendizaje significativo y vivencia?

- Un compromiso personal del alumno: en el acto de aprendizaje, la persona pone en juego tanto sus aspectos cognitivos como afectivos.
- Se autoinicia: parte de la persona misma, aunque el incentivo o estímulo venga de afuera. El significado del descubrimiento, de captación y comprensión se originan en el interior de la persona.
- Es penetrante: diferente de la conducta, de las actitudes y quizás también de la personalidad del que aprende.
- El mismo alumno lo evalúa: sabe si responde a su necesidad, si lo conduce hacia lo que quiere saber o si explica alguna duda que tenía.
- Su esencia es el significado: y este elemento se construye dentro de la experiencia global del alumno.

¿Cuáles son las posibilidades para que se dé este aprendizaje?

- Para ser posible este tipo de aprendizaje y de forma a lograr en el estudiante la confianza en sí mismo, debe tener libertad de acción. Por lo tanto, debe poder escoger un plan de estudios, realizar actividades elegidas por él mismo, determinar sus calificaciones de acuerdo a los logros personales. Se busca que el estudiante descubra libremente sus objetivos, sus necesidades, sus sentimientos y sus ideas.

¿Cómo el docente podrá desarrollar el aprendizaje significativo y vivencial en sus alumnos?

No existe un único medio. Cada docente tiene su estilo para llevar a cabo el proceso, deberá crear una metodología propia. Se sugiere:

- Construir el autoaprendizaje de los alumnos sobre sus problemas reales para que puedan enfrentarlos con responsabilidad.
- El docente debe proporcionar los recursos necesarios, de acuerdo a las necesidades.
- El uso de contratos como límites en las exigencias institucionales.
- División de la clase en grupo, según los avances obtenidos.
- Simular situaciones sociales.

En resumen: El humanismo plantea que el docente es un facilitador del aprendizaje y no un instructor o guía que imparte conocimientos. Para ello debe presentar actitudes como la de ser auténtico frente a sus alumnos, apreciar al alumno y tener una comprensión empática, además de una confianza profunda en el ser humano.

Esta necesidad de aprender se ve reflejada en todo momento a lo largo de nuestra vida. El objetivo de todo tipo de educación que sucede en la iteración estudiante-maestro, y los objetos que lo rodean para dicho aprendizaje será el punto de partida, puesto que si las condiciones y las herramientas son las adecuadas podremos generar procesos de aprendizaje en el que el estudiante no sea una mera tabula rasa que registra y memoriza datos, sino un ser capaz de crear y convertir todo aquello que se le ha dado en un universo recreacional, capaz de dar luz a nuevas ideas no sólo para sí mismo sino también para la sociedad.

Como ya hemos visto a lo largo de la historia de la pedagogía desde la antigüedad el mismo Sócrates propone un proceso de aprendizaje inspirado en la mayéutica, es decir, una

confianza incondicional en el otro. En el siglo XX los modelos netamente conductistas, ortodoxos, dogmáticos, se fueron alejando de esta propuesta socrática, y así han ido perdiendo su validez, y con razón, puesto que han sido enfoques que no le han dado importancia a la singularidad que posee cada ser humano en el momento del aprendizaje dentro del aula. A su vez, desde la aparición del cognitivismo, humanismo y constructivismo estos logran ver al ser humano como ente multidimensional dando importancia a su parte genética, psicológica, biológica, social, cultura, etc.

Para ello la psicología y pedagogía actual ha tratado de integrar varias disciplinas para la creación de un enfoque educativo confiable, que se ajuste a las necesidades del estudiante. Este método desarrollado ya en la antigua Grecia es conocido como eclecticismo, que se traduce como la conjugación de varios enfoques dentro de cualquier campo de estudio. El eclecticismo permite al maestro tomar las partes más importantes, más funcionales de varios enfoques y fusionarlas en uno solo, en este caso tomaremos como base la estructura propuesta por la escuela humanista y la constructivista.

Teoría humanista constructivista

El paradigma ideal: humanista – constructivista. Es de vital importancia respetar el valor del ser humano por lo que es (humanismo). Además, entregarle herramientas que le permitan acceder al conocimiento por su propia cuenta (constructivismo). Estos dos paradigmas por añadidura priorizan la parte cognitiva del ser humano y el refuerzo de su parte conductual que es la manifestación de sus pensamientos ya no como acto mecánico, sino como acto existencial que le otorga virtudes, crecimiento, armonía y valor a su ser en el momento de aprender.

Uno de los creadores del enfoque humanista, Carl Rogers, menciona que la educación debe estar centrada en el alumno, mismo que posee un deseo natural por aprender, y que: “solo sirve aquello que deja huella en una persona y pasa a formar parte de su vida cognitiva, cultural, afectiva, espiritual y existencial”. (1995). Y para ello es necesario generar un aprendizaje significativo. Asimismo, David Ausubel menciona que: “la característica más importante del aprendizaje significativo es que, produce una interacción entre los conocimientos más relevantes de la estructura cognitiva y las nuevas informaciones”. (1976).

Esto hace que la información nueva tome forma en las estructuras ya establecidas sobre lo aprendido en el pasado.

Si a esto sumamos el modelo constructivista que potencia el desarrollo cognitivo y el aprendizaje, edificaremos seres humanos conocedores de sus capacidades, aptos para aplicar aquello que aprenden en clase en cualquier situación de sus vidas, ya que descubrirán su capacidad innata de crear y resolver problemas.

El constructivismo dentro de la pedagogía es un proceso dinámico de enseñanza, donde la participación del sujeto tiene un papel protagónico en el momento de aprender; el objetivo a alcanzar será entregar al estudiante herramientas que le permitan resolver cualquier situación problemática, así las ideas se modifican todo el tiempo y el estudiante sigue aprendiendo. El conocimiento por lo tanto es una reconstrucción constante del individuo. Jean Piaget, representante del constructivismo, se centra en cómo se construye el conocimiento partiendo del medio. (2001), y Vygotsky se centra en cómo el medio social permite una reconstrucción interna. (1964). Así, la teoría constructivista actual menciona que:

El conocimiento es construido, no transmitido.

Las experiencias deben ser interpretadas y procesadas por cada individuo.

El conocimiento previo tiene impacto en el aprendizaje.

Los estudiantes tienen una visión del mundo establecida antes de incorporarse al salón de clases, misma que ha sido formada

(construida y reconstruida) con los años de experiencias previas y aprendizaje.

Se debe aceptar e impulsar la autonomía

A esta conjugación de los enfoques humanista y constructivista se le implementa técnicas de aprendizaje, herramientas multimedia, reforzadores, etc. Y, sobre todo, a más de esto, el respeto al valor que cada ser humano posee dentro de su proceso de estudio, desarrollo intelectual, ritmo, necesidades, motivaciones, reflexión y entendimiento en el aprendizaje que son edificaciones de todos los días.

Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman:

Goleman (1995) define la inteligencia emocional como: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar

adecuadamente las relaciones”. Capacidad para la autorreflexión: Identificar las propias emociones y regularlas de forma apropiada

Tradicionalmente, nos hemos definido como una especie racional, con una fuerte capacidad para controlar las emociones mediante procesos conscientes y racionales. Sin embargo, las teorías más modernas de la psicología afirman que deberíamos darle más importancia a los sentimientos y capacidades como la empatía y la gestión emocional. Una de las teorías más extendidas es la de la inteligencia emocional. En ella, pioneros como Daniel Goleman afirman que nuestras capacidades racionales no son lo más importante en nuestro camino hacia la superación personal y el crecimiento psicológico.

Cualidades como la empatía, el control emocional, la motivación o las habilidades sociales forman parte de un espectro de capacidades comprendidas dentro del nicho de la Inteligencia Emocional. Cerebro racional vs mente emocional

Si hay algo que define al ser humano es su capacidad de razonar y reflexionar acerca de todo lo que le rodea, sin embargo, no siempre es así. En ocasiones, nuestras emociones se adueñan de nosotros provocando situaciones de malestar tanto personal como social. Podemos decir que cada uno de nosotros tiene dos tipos de inteligencia: la racional y la emocional. Ambas mentalidades se suelen solapar y, a pesar de que funcionen de manera independiente, una no puede actuar sin la influencia de la otra.

Pongamos, por ejemplo, la toma de una decisión muy importante: este proceso mental se caracteriza por poner en una balanza las ventajas e inconvenientes de las opciones a elegir. A pesar de inicialmente estemos convencidos de que hemos tomado una decisión en base a un proceso racional, en el momento de pensar en las repercusiones que tendrá dicha decisión, nuestro cerebro emocional se pone en marcha, haciendo así que cada opción tenga un fuerte componente emocional.

Componentes de la Inteligencia Emocional

Goleman define la Inteligencia Emocional como una manera de entender los procesos cognitivos más allá del pensamiento lógico y racional. La describe mediante cinco principios o elementos de la Inteligencia Emocional:

Autoconciencia emocional: la capacidad de comprender nuestros propios estados de ánimo.

Autorregulación emocional: la habilidad para controlar las conductas basadas en impulsos emocionales y, de este modo, adaptarnos mejor a las dinámicas sociales.

Motivación: la capacidad de orientar nuestras energías hacia una meta u objetivo.

Empatía: la cualidad de entender y vivir como propios los estados emocionales de otras personas.

Habilidades sociales: la tendencia a dar siempre la respuesta más adecuada a las demandas sociales del entorno.

Conclusiones

Por lo tanto, el modelo humanista-constructivista permite al estudiante pensar, generar sus propias ideas, opinar, emitir juicios, experimentar por su propia cuenta, resolver problemas, reconocer su humanidad, virtudes, desaciertos, etc. Este paradigma da la posibilidad de que el conocimiento quede impregnado, a manera de huella a lo largo de la vida. Así, el proceso de construcción y reconstrucción cognitiva le otorga al ser humano un lugar en el mundo y le da valor a su existencia.

Con lo cual el proceso de aula taller impartido como eje fundamental en la Universidad de Palermo se torna de vital importancia para el alumnado, debido a que en esta área de aprendizaje se puede realizar todas las actividades antes mencionadas, siendo el modelo humanista-constructivista el que se imparte dentro de esta aula taller, generando así alumnos ávidos por impartir y dar a conocer sus ideas, juicios de valor, experimentar con cada uno de los procesos creativos, en donde se encuentran con dificultades y ponen a punto toda su capacidad creativa para resolverlo y llegar a su cometido, generando una pieza artística acorde a sus necesidades y valorando la experiencia vivida para en nuevas ocasiones reformular y avanzar en el desarrollo de contenidos cada vez más ricos y de mejor calidad.

Savater (1997) a propósito de la educación menciona en su libro *El valor de Educar* que: “La verdadera educación no sólo consiste en enseñar a pensar sino también en aprender a pensar sobre lo que se piensa”. En este momento de reflexión el pensamiento nos eleva a una posibilidad creadora que nos libera, además de ayudar al individuo a forjar su personalidad. Sólo cuando lo aprendido nos otorga la posibilidad de crear, de sentirnos seres libres, accedemos a un nivel más elevado, que es el conocer quiénes somos, saber qué queremos, entender cuál es nuestro compromiso social e individual. Concluyendo, el propósito verdaderamente trascendente de la educación es y será construir hombres y mujeres que sean capaces de encontrar el camino hacia su libertad.

1.2.5.6. Factores que influyen en la percepción de los estudiantes sobre el clima positivo en el aula.

- **Aspectos estructurales de la clase:**

Percepción de metodologías educativas y relevancia de lo que se aprende: la secuencia, fluidez, ritmo de la clase, junto con la creatividad, coherencia y sentido con que se construyan las clases, entre otros factores referentes a la organización de ellas, ciertamente afectarán el Clima de Aula (Ascorra, Arias y Graff, 2003; Arón y Milicic, 1999). Los estudiantes se motivan con las asignaturas que les permiten hacer y sentirse competentes (Arón y Milicic, 1999).

- **Aspectos relacionales al interior del grupo de aula**

Percepción y expectativas del profesor en referencia a sus estudiantes: El Clima de Aula se verá influido por las percepciones que tenga el docente respecto a las capacidades, actitudes y comportamientos que presentan los alumnos (op.cit). En un aula se “respira” un aire distinto cuando el profesor considera que los estudiantes tienen la capacidad y potencialidad de aportar de manera significativa; que su diversidad es un recurso y no un problema; cuando percibe que es posible superar con ellos las dificultades; que ellos están motivados por adquirir conocimientos; que su inquietud puede ser canalizada como recursos para aprender y crear; entre otras. Las expectativas del docente juegan un papel central en el rendimiento del niño, el cumplimiento de tarea y en su imagen personal, a la vez de ser un fuerte inductor de su comportamiento (Arón & Milicic, 1999).

- **Percepción del profesor sobre sí mismo (Ascorra, Arias y Graff, 2003):** un profesor que confía en sus capacidades, en su posibilidad de hacer frente a las dificultades que el curso le presente, que disfruta de su rol y siente que puede desarrollarse personalmente en su quehacer, puede impactar favorablemente el Clima de Aula.
- **Percepción y expectativas de los alumnos en relación con el profesor:** también las descripciones y valoraciones que los estudiantes hacen acerca de las habilidades, destrezas, carisma, nivel de conocimiento del docente, entre otras, afectarán la percepción de sus relaciones al interior del Curso (op.cit). Lógicamente, las percepciones con connotación positiva tenderán a vincularse con mejores Climas de Aula.

- **Percepción de los estudiantes sobre sí mismos:** las definiciones que construyan sobre sus capacidades, actitudes y comportamiento, y sobre su interacción con los demás en el contexto escolar (las que en gran parte se construyen desde las declaraciones que otros hacen sobre ellos), también afectará el Clima de Aula favoreciendo u obstaculizando el aprendizaje. Niños con confianza en sus habilidades y potencialidades, y con expectativas reales acerca de sus posibilidades de desarrollo favorecen Climas de Aula para el aprendizaje (op.cit)
- **Percepción de la relación profesor-alumno:** en un clima de aula positivo la relación profesor-alumno se caracteriza por un alto grado de respeto, apoyo, cuidado, calidez, confianza y responsabilidad (Midgley, Roser y Urdin (1996, cit. en Milicic 2001). Una relación como ésta aumenta el sentido de pertenencia a la escuela y la autoestima de los estudiantes (Milicic, 2001); junto con ser considerada como uno de los factores de mayor impacto sobre el rendimiento escolar y desarrollo personal de los estudiantes.
- Según la relación que entablan los estudiantes con el profesor Arón y Milicic (1999) identificaron las siguientes percepciones:
 - **Percepción de confianza vs. Desconfianza en la relación:** confidencialidad, apoyo.
 - **Percepción de justicia vs. Injusticia en la relación:** se relaciona con el tipo de medidas disciplinarias, notas, atención y manejo de poder que ejerza el profesor.
- **Valoración vs. Descalificación en la relación.**

Actitud empática por parte de los profesores y disposición a ayudar: se refiere al tipo de liderazgo que ejerce el profesor, el estilo de interacción que establece con los alumnos y el estilo pedagógico característico de su práctica. Profesores que favorecen el buen Clima de Aula construyen relaciones centradas en la persona (más que en los resultados), capaces de reconocer y ayudarles cuando están en problemas. Son comunicativos, expresivos y simpáticos.

Su teoría se vincula directamente con el tema en cuestión ya que plantea la maduración de la persona al límite que pueda tomar decisiones y tener mejores interrelaciones personales perfeccionando la comunicación. Roger (1999). Tomando en consideración las condiciones que presenta el autor para lograr una persona independiente, segura de sí misma e integralmente operativa en su entorno escolar. Para llegar al aprendizaje significativo deben intervenir a la vez tres elementos: el alumno que aprende, el contenido que es objeto de

aprendizaje y el profesor que promueve el aprendizaje del alumno, es decir, los elementos que constituyen el triángulo interactivo. Es en las interrelaciones entre estos tres elementos donde hay que buscar la explicación del aprendizaje. En definitiva, las conductas dependen del ambiente, así como de los factores personales (motivación, atención y retención). Los conflictos sociales deben evitarse a través de una administración humanizada que ponga en práctica un tratamiento preventivo y profiláctico. Las relaciones humanas y la cooperación constituyen la clave para evitar el conflicto social.

La teoría de las relaciones humanas estudio a fondo la interacción social. Esta teoría se basa en la búsqueda de comprensión, aceptación y participación de una persona con los demás entonces en la institución el docente- estudiante y viceversa deciden interaccionar positivamente para desarrollar buenas relaciones humanas.

La docencia es, fundamentalmente, un trabajo de dirección del proceso de enseñanza-aprendizaje. No pueden diseñarse actividades sin saber hacia qué propósitos orientarlas. Si el maestro no está consciente de este aspecto, corre el riesgo de implementar actividades que no conduzcan al estudiante a integrar el nuevo conocimiento con lo que ya conoce. El maestro debe cuidar mucho este aspecto para no partir de supuestos que, finalmente, lo desviarán de lo fundamental: la asimilación de nuevos aprendizajes. Es importante señalar la necesidad de vincular la docencia al diagnóstico inicial, pues por medio del mismo se ha de tener conocimiento sobre el currículum nulo y oculto de nuestros estudiantes. Partiendo de este diagnóstico seremos capaces de conocer lo que el estudiante puede hacer por sí solo y lo que puede hacer con ayuda de otros.

1.3. Definición de términos básicos

Enfoque humanístico: Este enfoque aparece con la teoría de las Relaciones Humanas en los Estados Unidos, a partir de la década de los años treinta, gracias al desarrollo de las ciencias sociales; principalmente de la psicología, y en particular de la psicología del trabajo. Este enfoque promueve una verdadera revolución conceptual en la teoría administrativa. La preocupación por la máquina y el método del trabajo, ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social: de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos.

No hay que olvidar que los sindicatos vieron e interpretaron la administración científica como un medio sofisticado de explotación de los empleados a favor de los intereses patronales. En consecuencia, la Teoría de las Relaciones Humanas, surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente. **(Elton Mayo, 1993)**

Relaciones interpersonales: Las Relaciones Interpersonales constituyen una dimensión imprescindible, vital, necesaria y preocupante de los seres humanos. En una sociedad cada vez más cambiante, acelerada y activa, el encuentro con el otro y, por extensión, el encuentro en uno mismo a través del otro no es tarea fácil. Necesitamos del contacto con el mundo y con los otros para aprender a ser personas, alcanzar nuestros claros objetivos y contribuir con éxito el desarrollo de una mayor calidad de vida. **(Wiemann, 2011).**

Trabajo en equipo: Tomando en cuenta a Colombo **(2003)**, “el trabajo en equipo resulta una actividad desafiante e integradora, ya que puede involucrar a individuos de diversas áreas y niveles de la organización o de su mismo entorno” ... “Uno de los aspectos importantes, es la habilidad multifuncional: cada miembro del grupo debe poseer habilidades para desempeñar varias tareas”. **(Chiavenato, 2008, p. 230).**

Al realizar el trabajo en equipo, se aporta información, conocimientos y experiencia desde la propia perspectiva de los trabajadores, y para llevarse a cabo dichas acciones, es necesario que los trabajadores, opinen, escuchen, negocien, se integren.

Regulación de conflictos: La palabra conflicto en su origen significa choque. Un conflicto es un desacuerdo en torno a algún tema o asunto en que cada parte cree tener la razón y en donde existe una incapacidad de ambos para persuadir al otro.

Asertividad: Es la calidad de una persona que expresa sin ansiedad su particular punto de vista e intereses, sin negar los de los demás.

El asertividad, es la habilidad para defender los derechos propios, sintiendo o pensando de una manera clara, directa y en el momento oportuno.

El asertividad es un estilo de comportamiento en las relaciones humanas, en las relaciones interpersonales, de allí que la comunicación asertiva es una comunicación basada en la propia personalidad del individuo, en su confianza en sí mismo, en su autoestima.

Autoestima: Coopersmith (1978), definió autoestima como la evaluación que una persona realiza respecto de sí mismo, la cual expresa una actitud de aprobación o desaprobación, e indica el grado en que la persona se siente capaz significativa, exitosa y digna.

Desarrollo humano: El Desarrollo Humano está referido al conjunto de cambios cualitativos y cuantitativos que ocurren en los seres humanos entre el momento de la concepción y el de la muerte.

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el **desarrollo humano**, “es un proceso de expansión de las libertades reales de que disfrutaban los individuos y que se traducen en la libertad general que deberían éstos tener para vivir como les gustaría”. Utilizando dicha terminología, el desarrollo humano, es un proceso mediante el cual se busca la ampliación de las oportunidades para las personas, aumentando sus derechos y sus capacidades. Para el PNUD, las personas son la verdadera riqueza de las naciones y, por ende, el desarrollo consiste en la ampliación de las opciones que ellas tienen para vivir de acuerdo con sus valores y aspiraciones.

Desarrollo personal: Es un conjunto de cambios de la personalidad que experimenta el ser humano a lo largo de las diferentes etapas de su existencia, permitiéndole desarrollarse individual y socialmente en las diferentes situaciones de su entorno personal, familiar y social.

Diseño: Se refiere a la estructuración y organización de bases y elementos para la solución de problemas, expresados en programas diversos según las demandas y necesidades.

Estrategia metodológica: Es el conjunto ordenado de operaciones pedagógicas que correlacionan las acciones educativas y establecen una interrelación entre el docente y los estudiantes. La estrategia metodológica responde a un modelo didáctico determinado.

Habilidades sociales: Las habilidades sociales son un conjunto de hábitos (a nivel de conductas, pero también de pensamientos y emociones), que nos permiten mejorar nuestras Relaciones Interpersonales, sentirnos bien, obtener lo que queremos, y conseguir que los demás no nos impidan lograr nuestros objetivos.

Motivación: Es el conjunto de actividades orientadas a despertar el interés y mantener la concentración de los estudiantes durante toda la sesión de aprendizaje.

Programa: Es un documento de trabajo educativo constituido por un conjunto de experiencias de enseñanza – aprendizaje con objetivos, contenidos, actividades y recursos, seleccionados con criterios metodológicos en función de las características particulares de los estudiantes para su debido desarrollo y aplicación entre los miembros que participan en el proceso educativo; todo ello con el fin de que valoren sus propias capacidades, motivaciones e intereses.

Estrategias: Es la construcción de los procesos mentales los cuales interactúan de manera directa con el medio ambiente, facilitando de esa manera la internalización de la realidad. (www.psicopedagogia.com)

Relaciones Interpersonales: Conjunto de elementos y procesos que surgen como consecuencia de la interacción entre dos personas o grupos. (Hernest, 2000, p.281).

Valor humano, por lo tanto, es una virtud. ... Otros de estos **valores**, que a veces también se denominan morales, son la honestidad, el respeto, la responsabilidad, la gratitud, la puntualidad, la prudencia, la sinceridad, la compasión, el desprendimiento de las cosas materiales, la lealtad y la humildad.

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Sistema de variables

- **Variable V1:** Estrategias metodológicas humanísticas
- **Variable V2:** Relaciones interpersonales

2.1.1. Variable V1: Estrategias metodológicas

a) Definición conceptual

Según Dorrego, E. (1991), define estrategia metodológica como un conjunto de técnicas o medios para alcanzar los objetivos programados durante el proceso de enseñanza – aprendizaje.

b) Definición operacional

Para el presente estudio, las estrategias metodológicas se componen de tres (3) dimensiones: Dominio del objetivo, Dominio del contenido y Uso de métodos y procedimientos y presenta 14 indicadores, que se miden a través de una escala ordinal.

2.1.2. Variable V2: Relaciones interpersonales

c) Definición conceptual.

Relaciones Interpersonales. Según

Bisquerra (2003: 23), una relación **interpersonal** “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de **relaciones** sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

d) Definición operacional

Interacción que un individuo sostienen con colegas y subordinados o superiores, en este sentido, se refiere a las relaciones positivas entre el personal de una organización, sin tomar en consideración la jerarquía, función y autoridad. Se compone de cinco

(5) dimensiones: Valores, empatía, congruencia, cordialidad, conflictos y 15 indicadores, que se miden a través de una escala ordinal.

2.1.3. Operacionalización de variables

2.1.3.1. Operacionalización de la V1: Estrategias metodológicas humanísticas.

V1	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrategias metodológicas humanísticas	Dominio de los objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de conocimiento del docente de los objetivos de su clase. 2. Calidad con que comunica los objetivo a sus aprendices. 3. Nivel en que se corresponden los objetivos a las exigencias del grado y momentos del desarrollo de los aprendices. 4. Nivel en que las actividades de aprendizaje se corresponden con los objetivos. 5. Nivel en que propicia que los aprendices comprendan el valor del nuevo conocimiento humanístico. 	ORDINAL
	Dominio del contenido	<ol style="list-style-type: none"> 6. Calidad de la corrección y contextualización del tratamiento del contenido humanístico abordado en la clase. 7. Calidad en el establecimiento de relaciones entre los conceptos y los procedimientos humanísticos. 8. Nivel de correspondencia entre los objetivos y los contenidos humanísticos. 9. Nivel de exigencia en la corrección de las respuestas de los aprendices ante las interrogantes a ellos formuladas. 10. Nivel de aprovechamiento de las potencialidades que el contenido humanístico ofrece para educar a los aprendices. 	
	Uso de métodos y procedimientos	<ol style="list-style-type: none"> 11. Calidad de la utilización de métodos y procedimientos metodológicos que orientan y activan a los aprendices hacia la búsqueda independiente del conocimiento hasta llegar a la esencia de este o a su aplicación. 12. Nivel de estimulación a los aprendices para la búsqueda de información en diversas fuentes, incluyendo los recursos tecnológicos, para propiciar el desarrollo del pensamiento reflexivo y de la independencia cognoscitiva. 13. Calidad de la dirección del proceso en cuanto a la anticipación a los razonamientos y juicios de los aprendices. 14. Calidad de los niveles de ayuda que ofrece el docente que le permite al aprendiz reflexionar sobre su propio error y rectificarlo. 	

2.1.3.2. Operacionalización de la V2: Relaciones interpersonales

V2	Dimensiones	1. Indicadores	Escala de medición
Relaciones interpersonales	Valores	1. Comunicación 2. Cortesía 3. Respeto 4. Ética	ORDINAL
	Empatía	5. Comprensión 6. Colaboración 7. Amistad	
	Congruencia	8. Convivencia 9. Reproches 10. Injusticia	
	Cordialidad	11. Familiaridad 12. Sinceridad	
	Conflictos	13. Trabajo en equipo 14. Competencias 15. Polémicas	

Fuente: Elaboración propia

2.2. Tipo y nivel de investigación

2.2.1. Tipo de investigación:

Investigación descriptiva propositiva

Descriptiva, porque se describirá la situación actual que tiene la escuela profesional de idiomas. La investigación es de tipo descriptivo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, para el caso en estudio se describe la situación actual que tiene la escuela de idiomas objeto de estudio y que necesita para su mejora mediante la propuesta de un plan estratégico.

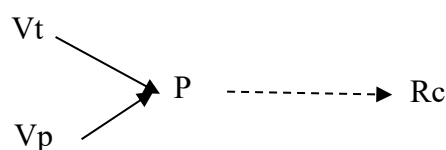
Propositiva, porque se elaboró una propuesta de plan de estratégico para mejorar las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes objeto de estudio. La investigación propositiva según Hernández, Fernández y Baptista (2010) ocupa de cómo debería ser las cosas para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. Para el caso de estudio, a partir del estudio descriptivo se identificó la necesidad y se propuso una solución a través de la propuesta de un plan de estrategias metodológicas.

2.2.2. Nivel de investigación

Descriptiva. - El objetivo de la investigación **descriptiva** consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

2.3. Diseño de investigación

Diseño descriptivo propositivo. - El diseño de investigación del cual se ha hecho uso es el diseño de carácter no experimental, ya que no se someterá a ningún sistema de prueba. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Se utilizó el siguiente diseño siendo su esquema el siguiente:



Donde:

Vt: Estrategias metodológicas humanísticas (variable teórica)

Vp: Relaciones interpersonales (variable práctica).

P : Propuesta de estrategia.

Rr: Realidad cambiada.

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población.

Para el desarrollo de la presente investigación, se focalizó la escuela profesional de idiomas constituida por una población de 189 estudiantes, como unidad muestral 31 estudiantes y 10 docentes entre nombrados y contratados, de la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto.

2.4.2. Muestra.

La población muestral que se seleccionó para la ejecución de la investigación estuvo conformada por 189 estudiantes, como unidad muestral 31 estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas y 10 docentes nombrados y contratados.

Muestra de estudiantes

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

- n = es el tamaño de la muestra
 Z = es el nivel de confianza 95%= 1.96
 p = es la probabilidad de éxito 95%/100= 0.95
 q = es la probabilidad de fracaso 5%/100 = 0.05
 E = es el nivel de error 5%/100 = 0.05
 N = es el tamaño de la población= 189

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.95) (0.05) (189)}{0.47 + 0.1824}$$

$$n = \frac{34.487}{0.6524}$$

$$n = 53$$

2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos

2.5.1. Técnica de investigación.

- a) **Observación.** - es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.
- b) **Encuesta.** – Se aplicó la encuesta a docentes y estudiantes de la escuela profesional de idiomas. Para propiciar un clima de respeto, tolerancia, de relación afectiva, comunicativa, interactiva y reflexiva.

2.5.2. Instrumentos de investigación:

a) El instrumento para medir las estrategias metodológicas humanísticas

Ha sido a través de cuestionario, el cual consto de 27 ítems, 14 para estudiantes y 13 para docentes, realizando la encuesta a docentes y estudiantes.

Sus dimensiones a medir han sido los siguientes:

- Dominio de los objetivos
- Dominio del contenido
- Uso de métodos y procedimientos
- Uso de medios de enseñanza y aprendizaje

b) El instrumento para medir las relaciones interpersonales

Se aplicó la escala modificada de Likert compuesta por 27 ítems. Aplicadas a estudiantes y docentes.

Sus dimensiones a medir han sido las siguientes:

- Valores
- Empatía
- Congruencia
- Cordialidad
- Conflictos

c) Validez de Encuesta:

Confiabilidad

Se analizó la confiabilidad en la **encuesta estudiantil**, refiriéndonos con esto al “grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (Sampieri, 1991), a través del coeficiente de Alpha de Cronbach.

La confiabilidad total del instrumento se calculó a través del análisis de los 14 ítems del test a través del Alfa de Cronbach.

Se puede observar que el puntaje, se encuentran en 0.70; que significa que existe confiabilidad.

Se analizó la confiabilidad en la **encuesta a docentes**, refiriéndonos con esto al “grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (Sampieri, 1991), a través del coeficiente de Alpha de Cronbach.

La confiabilidad total del instrumento se calculó a través del análisis de los 13 ítems del test a través del Alfa de Cronbach.

Siendo el coeficiente de confiabilidad de 0,71.

2.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

2.6.1. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos obtenidos, se realizó de acuerdo a los siguientes procedimientos:

- Ordenamiento de datos
- Análisis de datos
- Tabla y gráficos estadísticos

Para la interpretación y análisis de la información se utilizó las técnicas y herramientas estadísticas, entre las cuales están: tablas, cuadros y gráficos.

Los criterios seleccionados para la investigación es el análisis cualitativo y cuantitativo, predominando en estos últimos la técnica del porcentaje.

Para el análisis de datos, se realizará lo siguiente:

Tablas y gráficos estadísticos

Se utilizará la estadística descriptiva como:

Media aritmética:
$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

Desviación estándar
$$S = \sqrt{\frac{\sum(x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

La contrastación estadística

2.6.2. Materiales y métodos

En el análisis de los datos se emplearon métodos cuantitativos (estadística descriptiva e inferencial). También se utilizaron los métodos analítico-sintético, deductivo y comparativo.

El resultado del análisis de los datos se presenta en forma descriptiva e inferencial.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este epígrafe se presenta los resultados de las encuestas aplicadas a 10 docentes y 27 estudiantes de la Escuela profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín. En total se presentan 27 tablas, las 13 primeras corresponden a las respuestas de los docentes y las 14 siguientes a la de los estudiantes. Donde se expresa el punto de vista cuyos resultados, análisis e interpretación sirven de base para diseñar el programa de formación para mejorar las relaciones interpersonales en la EPI de la UNSM-T.

3.1. Resultados

3.1.1. Resultados de la encuesta aplicada a docentes de la EPI –UNSM-T

Las encuestas corresponden a 13 ítems tipo Likert, escala valorativa sobre: El grado de satisfacción docente con las asignaturas a cargo, con el horario programado, con el trato dado por el personal administrativo y las autoridades, el rendimiento académico, su visión sobre las relaciones interpersonales de los estudiantes, y su concepto sobre la importancia de las relaciones interpersonales para el desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje.

Tabla 1

Grado de satisfacción con las asignaturas que desarrollan los docentes de la EPI/UNSM –T.

Grado de satisfacción	Nº Docentes	% Docentes
Muy satisfecho	1	10,0
Satisfecho	7	70,0
Poco satisfecho	2	20,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 1, se refiere al grado de satisfacción de los docentes en relación a la asignatura que desarrolla se divide en tres ítems. En el primer ítem, el 10% manifiestan estar muy satisfechos con la asignatura que desarrolla como docente. En el segundo ítem, el 70% establecen estar satisfecho y en el tercer ítem, 20 % respondieron estar poco satisfecho. En líneas generales se observa que la mayoría de los docentes están satisfechos; y un 20% se encuentra poco satisfecho. Resulta preocupante que solo un docente indica estar muy satisfecho, esto muestra la baja motivación por la enseñanza de la asignatura a cargo.

Tabla 2

Rendimiento académico por equipo de trabajo de los estudiantes de la EPI, UNSM-T.

Rendimiento académico	Nº Docentes	% Docentes
Bueno	5	50,0
Regular	3	30,0
Malo	2	20,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 2, se refiere al rendimiento académico de los estudiantes en relación a la opinión del docente dividido en tres ítems. En el primer ítem, el 50% son muy bueno. En el segundo ítem, el 30% son regular y en el tercer ítem, respondieron que el 20% son malos.

Los docentes observan que el 20% de los estudiantes tienen un mal rendimiento académico. Asimismo, entre malo y regular se ubican el 50% de estudiantes, con lo que se infiere que los docentes expresan una baja expectativa sobre el rendimiento de los estudiantes.

Tabla 3

Número de docentes de la EPI que desarrollaron servicio de matrículas realizado en el presente Ciclo Profesional, UNSM – T.

Servicio de matrículas	Nº Docentes	% Docentes
Bueno	6	60,0
Regular	2	20,0
Malo	2	20,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 3, se refiere al servicio de matrícula realizado en el presente ciclo académico en la opinión del docente se encuentra dividido en tres ítems.

En el primer ítem, el 60% establecen que es bueno. En el segundo ítem, el 20% son regular y en el tercer ítem, respondieron que el 20% es malo. Se observa entonces que un 20% de los estudiantes no están conforme del servicio de matrícula. El 60 % de los encuestados considera que los procedimientos para la matrícula son buenos; sin embargo, es preciso señalar que no existe una satisfacción plena sobre este servicio.

Tabla 4

Opinión con los horarios de clase programados, por la EPI/ UNSM – T.

Horarios de clase	Nº Docentes	% Docentes
Adecuados	7	70,0
Poco adecuados	3	30,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 4 se refiere al horario de clases programadas realizado en el presente ciclo académico se encuentra dividido en dos ítems. En el primer ítem, el 70% manifiestan que son adecuados. En el segundo ítem, el 30% son poco adecuados. Los docentes observan que los horarios no presentan problemas.

Tabla 5

Opinión referente a la atención en los trámites administrativos en la EPI/UNSM–T

Trámites administrativos	Nº Docentes	% Docentes
Rápidos	3	30,0
Lentos	5	50,0
Muy lentos	2	20,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 5 se refiere a los trámites administrativos realizados en el presente ciclo académico se encuentra dividido en tres ítems. En el primer ítem, el 30% manifiestan que son rápidos. En el segundo ítem, el 50% son lentos y en el tercer ítem, muy lentos. Los docentes consideran que los trámites administrativos en la EPI están entre el rango de lentos y muy lentos.

Tabla 6

Apreciación de los docentes de la EPI referente a las relaciones interpersonales por el personal administrativo. UNSM – T.

Trato recibido	Nº Docentes	% Docentes
Cortés	7	70,0
Poco cortés	2	20,0
Descortés	1	10,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 6, Se refiere al trato dado por el personal administrativo en el presente ciclo académico; se encuentra dividido en tres ítems. En el primer ítem, el 70% manifiestan que es cortés. En el segundo ítem, el 20% son poco cortés. En el tercer ítem, descortés. Se observa entonces que el trato recibido por el personal administrativo en un 10% es descortés. La mayoría considera que es cortés, pero existe un rango del 30% que lo considera entre cortés y descortés.

Tabla 7

Apreciación de los docentes de la EPI referente a las relaciones interpersonales con las autoridades universitarias, UNSM – T.

TRATO RECIBIDO	Nº DOCENTES	% DOCENTES
Muy cortés	1	10,0
Cortés	4	40,0
Poco cortés	4	40,0
Descortés	1	10,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 7, Referente al trato dado por las autoridades Universitarias realizadas en el presente ciclo académico se encuentra dividido en cuatro ítems. En el primer ítem, el 10% manifiestan que son muy cortés. En el segundo ítem, el 40% son poco cortés. En el tercer ítem, poco cortés. En el cuarto ítems el 10% descortés. Se observa entonces que el trato dado por las autoridades de nuestra universidad se encuentra compartida la mitad de los encuestados las considera muy cortés y el otro 50% lo considera entre poco cortés y descortés.

Tabla 8

Observación de la EPI sobre las relaciones interpersonales de los docentes con los estudiantes, UNSM – T.

Relaciones interpersonales	Nº Docentes	% Docentes
Muy buenas	1	10,0
Buenas	6	60,0
Regular	2	20,0
Malas	1	10,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 8, sobre las relaciones interpersonales de los docentes con los estudiantes se presenta en una escala de: Mala, regular, buenas y muy buenas Con los siguientes resultados. En el primer ítem, el 10% manifiestan que son muy buenas. En el segundo ítem, el 60% son buenas. En el tercer ítem, el 20% regulares. En el cuarto ítem el 10% malas. Se observa entonces que las relaciones del docente con los estudiantes en un 30% son consideradas entre malas y regulares.

Tabla 9

Visión de los docentes de la EPI sobre la existencia de condiciones adecuadas para realizar tutoría y consejería, UNSM – T.

Condiciones	Nº Docentes	% Docentes
Buenas	4	40,0
Regulares	3	30,0
Malas	3	30,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 9, demuestra las condiciones adecuadas para realizar tutoría y consejería se encuentra dividido en tres ítems. En el primer ítem, el 40% manifiestan que son buenas. En el segundo ítem, el 30% son regulares. En el tercer ítem, el 30% malas. Se observa entonces que el 60 % de los docentes expresan no tener las condiciones adecuadas para la realización de tutor a y consejería.

Tabla10

Visión de los docentes de la EPI sobre cómo consideras las relaciones interpersonales de los docentes hacia los estudiantes, UNSM – T.

Relaciones interpersonales	Nº Docentes	% Docentes
Buenas	8	80,0
Regulares	1	10,0
Malas	1	10,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 10, sobre las Relaciones Interpersonales Docente – Estudiantes, presentado en una escala entre mala, regular y buena. En el primer ítem, el 80% manifiestan que son buenas. En el segundo ítem, el 10% es regular. En el tercer ítem, el 10% malo. En líneas generales se observa que la relación Docente – Estudiante es aceptable y buena lo que posibilita el contacto y el entendimiento con los estudiantes.

Tabla 11

Docentes de la EPI percepción sobre las relaciones interpersonales de los estudiantes hacia los docentes, UNSM – T.

Relaciones interpersonales	N° Docentes	% Docentes
Cortés	8	80,0
Poco cortés	1	10,0
Descortés	1	10,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La lectura de la tabla 11, expresa que; el 80 % de docentes considera que en las relaciones interpersonales de los estudiantes son corteses, en el segundo ítem, el 10% es poco cortés. En el tercer ítem, el 10% es descortés. En líneas generales se observa que la relación Estudiantes – Docentes en un 80% es corteses lo que posibilita buena relación entre estudiantes y docente, sin embargo, se presenta el 20% entre poco cortés y descortés.

Tabla 12

Visión de los docentes de la EPI sobre las relaciones interpersonales de los estudiantes en el aula y fuera del aula, UNSM – T.

Relaciones interpersonales	N° Docentes	% Docentes
Bueno	6	60,0
Regular	3	30,0
Malo	1	10,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La información de la tabla 12, referente a las Relaciones Interpersonales de los estudiantes en el aula y fuera del aula se divide en tres ítems. El primero señala que el 60% son buenas. En el segundo ítem, el 30% es regular. En el tercer ítem, el 10% son malas. En líneas generales se observa que las Relaciones de los estudiantes en el aula y fuera de ella son buenas en un 60%. Sin embargo, un rango comprendido al 40% considera entre malo y regular.

Tabla 13

Percepción de los docentes de la EPI sobre la pertinencia del Desarrollo Curricular, UNSM – T.

Percepción	Nº Docentes	% Docentes
Bajo	2	20,0
Medio	5	50,0
Alto	3	30,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 13, la información que este cuadro nos da, según percepción de la pertinencia del Desarrollo Curricular se divide en tres ítems. El primero señala que el 20% es bajo. En el segundo ítem, el 50% es medio. En el tercer ítem, el 30% es alto. Se observa que la pertinencia del Desarrollo Curricular en un rango del 70% lo considera entre bajo y medio pertinente y solo para el 30% es alto.

Los resultados de las encuestas aplicadas a los docentes sobre su desempeño profesional en lo relativo al desarrollo de sus cursos a cargo, los horarios de clase, y su opinión del servicio brindado por el personal administrativo y directivo; que en línea generales se presentan de la siguiente manera:

La mayoría de los docentes están satisfechos con su desempeño profesional; y un 20% se encuentra poco satisfecho. Resulta preocupante que solo un docente indica estar muy satisfecho, esto muestra la baja motivación por la enseñanza de la asignatura a cargo.

Los docentes observan que el 20% de los estudiantes presentan un bajo rendimiento académico. Asimismo, el 50% de estudiantes, se ubican; entre malo y regular. Infiriéndole que los docentes tienen una baja expectativa sobre el rendimiento de los estudiantes.

Sobre los horarios los docentes indican que están adecuados a la realidad, pero los trámites y procedimientos administrativos en la EPI se encuentran entre el rango de lentos y muy lentos. Sobre el trato del personal administrativo; el 10% de docentes afirma que es descortés; pero existe un rango del 30% que lo considera entre cortés y descortés. La mayoría lo considera cortés. Sobre el trato dado por las autoridades de nuestra universidad se encuentra compartida la mitad de los encuestados las considera muy cortés y el otro 50% lo considera entre poco cortés y descortés. El 60 % de los docentes expresan no tener las condiciones adecuadas para la realización de tutor a y consejería.

Sobre las relaciones del docente-estudiante; un 30% son consideradas entre malas y regulares. En su mayoría señalan que esta relación es aceptable y buena lo que posibilita el entendimiento. Sobre el trato entre estudiantes – docentes; el 80% precisa que es cortés lo que posibilita buena relación entre estudiantes y docente, el 20% entre poco cortés y descortés.

Los docentes observan que las Relaciones de los estudiantes en el aula y fuera de ella son buenas en un 60%. Sin embargo, un rango comprendido en el 40% considera entre malo y regular. Ello de por si merece atención. En torno a la pertinencia del currículum, el 70% de docentes lo considera entre bajo y medio pertinente y solo para el 30% es alto. Esta situación debe ser tomada en cuenta para mejorar la expectativa del docente con su desempeño profesional y laboral.

3.1.2. Resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la EPI de la UNSM-T.

Los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la EPI-UNSM-T se presentan en 14 tablas, en el cual refleja el grado de satisfacción sobre su formación profesional

Tabla 14

Grado de satisfacción de los estudiantes con la formación profesional de los docentes de Idiomas, UNSM – T.

Grado de satisfacción	N° Estudiantes	% Estudiantes
Satisfecho	16	51,6
Medianamente satisfecho	14	45,2
Poco satisfecho	1	3,2
TOTAL	31	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 14, se refiere al grado de satisfacción de los estudiantes con la formación profesional de los docentes se presenta en tres escalas de satisfacción: En el primer ítem, el 52% satisfecho. En el segundo ítem, el 45% medianamente satisfecho y en el tercer ítem, 3 % respondieron estar poco satisfechos. Los estudiantes consideran que la formación profesional de los docentes es satisfactoria, pero otro porcentaje casi similar entre medianamente y poco satisfecho llegan al 48%.

Tabla 15

Desempeño profesional de los docentes asignados, según los estudiantes de la EPI / UNSM-T

Desempeño	N° Estudiantes	% Estudiantes
Bueno	19	61,3
Regular	11	35,5
Malo	1	3,2
TOTAL	31	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 15, se refiere al desempeño profesional de los docentes se divide en tres ítems. En el primer ítem, el 61% bueno. En el segundo ítem, el 35.5 % regular; el tercer ítem, 3.2 % respondieron malo. En líneas generales se observa que la mayoría de estudiantes manifiestan que el desempeño de los docentes es bueno, sólo un 3.2% dice que es malo.

Tabla 16

Satisfacción de los estudiantes con los horarios de clases teóricas y prácticas programadas en la EPI / UNSM – T.

Horarios	N° Estudiantes	% Estudiantes
Adecuados	17	54,8
Medianamente adecuados	10	32,3
Poco adecuados	2	6,5
Inadecuados	2	6,5
TOTAL	31	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 16; se refiere al horario de clases teóricas y prácticas programadas por los docentes: El 55% de estudiantes los considera adecuados, el 32% medianamente adecuados, el 6% poco adecuados y el 6% son inadecuados. Se observa que la mayoría de estudiantes manifiestan que en los horarios de teorías y prácticas son adecuadas, pero existe un porcentaje que alcanza al 44% que lo consideran entre medianamente, poco e inadecuadas. Factor a tomarse en cuenta para mejorar la satisfacción del servicio prestado.

Tabla 17

Satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de consejería y tutoría en la EPI / UNSM – T.

Cumplimiento	N° Estudiantes	% Estudiantes
Muy satisfactorio	1	3,2
Satisfactorio	6	19,4
Medianamente satisfactorio	11	35,5
Poco satisfactorio	8	25,8
Insatisfactorio	5	16,1
TOTAL	31	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 17, se refiere al cumplimiento de consejería y tutoría de los docentes se divide en cinco ítems. En el primer ítem, el 3% muy satisfactorio. En el segundo ítem, el 19% satisfactorio. El tercer ítem, 35% medianamente satisfactorio. En el cuarto ítem, 26% poco satisfactorio. En el quinto ítem, 6% insatisfactorio. Las respuestas de los estudiantes indican que los servicios de consejería y tutoría en la EAPI, solo alcanzan un grado satisfactorio del 22% y la mayoría precisa que se encontraría entre insatisfactorio, poco y medianamente satisfactorio.

Tabla 18

Satisfacción de los estudiantes de la EPI el cumplimiento del horario a clases teóricas y prácticas de los docentes, UNSM – T.

Cumplimiento	N° Estudiantes	% Estudiantes
Muy satisfactorio	3	9,7
Satisfactorio	18	58,1
Medianamente satisfactorio	8	25,8
Poco satisfactorio	2	6,5
	3	9,7
TOTAL	31	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 18, se refiere a la responsabilidad en el cumplimiento de horario de parte los docentes se divide en cuatro ítems. En el primer ítem, el 10% muy satisfactorio. En el segundo ítem, el 58% satisfactorio. El tercer ítem, 26% medianamente satisfactorio. En el cuarto ítem, 6% poco satisfactorio. La mayoría de estudiantes consideran que el cumplimiento con el horario de clases de los docentes es satisfactorio, pero se presenta un porcentaje del 37% entre insatisfactoria y medianamente satisfactorio.

Tabla 19

Satisfacción de los estudiantes en el servicio de matrículas, en la EPI / UNSM – T.

Servicio matrículas	N° Estudiantes	% Estudiantes
Muy bueno	2	6,5
Bueno	5	16,1
Regular	18	58,1
Malo	5	16,1
Muy malo	1	3,2
TOTAL	31	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 19, se refiere al servicio de matrícula se divide en cinco ítems. En el primer ítem, el 6% muy bueno, en el segundo ítem, el 16% bueno, en el tercer ítem, 58% regular, en el cuarto ítem, 16% malo y en el quinto ítem, el 3% muy malo. Se observa que el porcentaje superior al 58% de estudiantes considera que en el servicio de matrícula se encuentra entre regular, mala y muy mala. Los estudiantes no estarían conformes con los procedimientos de la matrícula.

Tabla 20

Satisfacción de los estudiantes de la EPI según el tiempo que dura los trámites administrativos /UNSM – T.

Trámites administrativos	N° Estudiantes	% Estudiantes
Rápidos	6	19,4
Medianamente rápidos	10	32,3
Lentos	14	45,2
Muy lentos	1	3,2
TOTAL	31	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 20, se refiere al servicio de trámites administrativos se divide en cuatro ítems. En el primer ítem, el 19% rápidos, en el segundo ítem, el 32% medianamente rápidos. En el tercer ítem, 45% lentos y en el cuarto ítem, 3% Muy lentos. La mayoría de estudiantes encuestados considera que los trámites van entre lentos y muy lentos.

Tabla 21

Visión de los estudiantes sobre relaciones interpersonales con el personal administrativo, de la EPI/UNSM – T.

Trato recibido	Nº Estudiantes	% Estudiantes
Muy cortés	1	3,3
Cortés	12	40,0
Medianamente cortés	11	36,7
Poco descortés	5	16,7
Descortés	1	3,3
TOTAL	30	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 21, trato recibido del personal administrativo se divide en cinco ítems. En el primer ítem, el 3% muy cortés. En el segundo ítem, el 40% cortés. En el tercer ítem, 37% medianamente cortés. En el cuarto ítem, 17% poco descortés. En el quinto ítem, 3% Descortés. Se observa que el trato brindado por el personal administrativo es inadecuado.

Tabla 22

Visión de los estudiantes sobre las relaciones Interpersonales con las autoridades de la EPI/UNSM – T.

Trato recibido	Nº Estudiantes	% Estudiantes
Muy cortés	3	9,7
Cortés	14	45,2
Medianamente cortés	12	38,7
Poco descortés	2	6,5
TOTAL	31	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 22, trato recibido de las Autoridades de la Escuela de Idiomas se divide en cuatro ítems. En el primer ítem, el 10% muy cortés. En el segundo ítem, el 45% cortés. En el tercer ítem, 39% medianamente cortés. En el cuarto ítem, 6% poco descortés. Se observa que el trato dado por las autoridades de la EPI no son las adecuadas.

Tabla 23

Visión de los estudiantes sobre cómo consideran las relaciones interpersonales de los docentes hacia los estudiantes, UNSM – T.

Relaciones interpersonales	Nº Estudiantes	% Estudiantes
Muy bueno	3	9,7
Bueno	13	41,9
Regular	13	41,9
Malo	1	3,2
TOTAL	30	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 23, relaciones Interpersonales de los docentes hacia los estudiantes se divide en cuatro ítems. En el primer ítem, el 10% muy buenas. En el segundo ítem, el 43% buenas. En el tercer ítem, 43% regulares. En el cuarto ítem, 3% malas. Se observa que las relaciones de los docentes hacia los estudiantes entre buenas y muy buenas van al 50%, compartida entre mala y regular al 44 %.

Tabla 24

Evaluación de los estudiantes hacia los docentes de EPI. / UNSM – T.

Evaluación	Nº Estudiantes	% Estudiantes
Muy buena	2	6,7
Buena	11	36,7
Regular	17	56,7
TOTAL	30	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 24, sobre evaluación a los docentes de la Escuela Profesional de Idiomas se divide en tres ítems. En el primer ítem, el 7% muy buenas. En el segundo ítem, el 37% buenas. En el tercer ítem, 57% regulares. Se observa que la mayoría de estudiantes consideran que el desempeño de los docentes como regular.

Tabla 25

Evaluación de los estudiantes sobre el trato de los docentes hacia los estudiantes durante la clase, en la EPI / UNSM – T.

Trato	Nº Estudiantes	% Estudiantes
Muy bueno	4	13,8
Bueno	13	44,8
Regular	12	41,4
TOTAL	29	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 25; mide el trato de los docentes hacia los estudiantes se divide en tres ítems. En el primer ítem, el 14% muy bueno. En el segundo ítem, el 45% bueno. En el tercer ítem, 41% regulares. Se observa que el trato los docentes hacia los estudiantes oscila entre bueno y regular.

Tabla 26

Visión de los estudiantes sobre las relaciones interpersonales de las autoridades, docentes y estudiantes, de la EPI / UNSM – T.

Relaciones interpersonales	Nº Estudiantes	% Estudiantes
Muy buenas	1	3,2
Buenas	9	29,0
Regulares	18	58,1
Malas	2	6,5
Muy malas	1	3,2
TOTAL	31	100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 26, relaciones Interpersonales de las Autoridades, docentes y estudiantes se dividen en cinco ítems. En el primer ítem, el 3% muy buenas. En el segundo ítem, el 29% buenas. En el tercer ítem, 58% regulares. En el cuarto ítem, 6% malas. En el quinto ítem, el 3% Muy malas. Lo cual evidencia que la Relaciones Interpersonales de las autoridades, docentes y estudiantes no reúnen los requisitos de aprobación al encontrarse debajo de regular.

Tabla 27

Percepción de los estudiantes sobre de la pertinencia del Desarrollo Curricular, en la EPI / UNSM – T.

Percepción	Nº Estudiantes	% Estudiantes
Bajo	10	32,3
Medio	14	45,2
Alto	7	22,6
TOTAL		100,0

Fuente: Datos del Proyecto de Investigación.

La tabla 27, pertinencia del desarrollo Curricular se divide en tres ítems. En el primer ítem, el 32% considera bajo. En el segundo ítem, el 45% medio. En el tercer ítem, 23% alto. La sumatoria del medio y baja pertinencia supera el 77 %. Con lo que se ratifica la percepción de la no pertinencia del desarrollo curricular.

Las encuestas aplicadas a los estudiantes de la EPI; que miden el grado de satisfacción sobre el desempeño profesional de los docentes, al desarrollo de los cursos a cargo, los horarios de clase, la satisfacción del servicio brindado por el personal administrativo y directivo; que en líneas generales se presentan de la siguiente manera:

Los estudiantes, en un porcentaje superior del 50% observan que la formación profesional de los docentes es satisfactoria, pero otro porcentaje que ronda el 48% indican estar medianamente y poco satisfechos.

Sobre el desempeño de los docentes, la mayoría; dicen es buena, pero un porcentaje superior al 43% dice que están entre regular y malo. En relación a los horarios de teorías y prácticas; precisan; que, son adecuadas, pero existe un porcentaje que alcanza al 44% que lo consideran entre medianamente y poco e inadecuadas. Factor a tomarse en cuenta para mejorar la satisfacción del servicio prestado. Asimismo, indican que los servicios de consejería y tutoría en la EPI, solo alcanzan un grado satisfactorio del 22% y la mayoría precisa que se encontraría entre poco y medianamente satisfactorio. Sobre el cumplimiento con el horario de clases de los docentes es satisfactorio, pero se presenta un porcentaje del 37% entre insatisfactoria y medianamente satisfactorio.

En relación al servicio de matrícula, se observa que el porcentaje superior al 58% de estudiantes considera que está entre regular, mala y muy mala. Los estudiantes no estarían conformes con los procedimientos de la matrícula. La mayoría de estudiantes encuestados considera que los trámites van entre lentos y muy lentos. Sobre el trato del personal administrativo y las autoridades de la EPI, la mayoría de estudiantes dicen que no son las adecuadas. Los estudiantes perciben que las relaciones de los docentes hacia los estudiantes van entre buenas y muy buenas al 50%, compartida entre mala y regular al 44 %.

En cuanto al desempeño docente la mayoría de estudiantes consideran que es regular; sobre el trato dado los estudiantes, lo consideran de regular a bueno. Lo cual evidencia que la Relaciones Interpersonales de las autoridades, docentes y estudiantes no reúnen los requisitos de aprobación al encontrarse debajo de regular. Sobre la pertinencia del currículum y el desarrollo curricular, la mayoría de estudiantes observan que presenta una baja pertinencia curricular. Urgiendo un rediseño curricular que responda a las expectativas estudiantiles.

Los resultados de las encuestas aplicadas miden el grado de satisfacción de los docentes sobre su desempeño profesional en lo relativo al desarrollo de sus cursos a cargo, los horarios de clase, y su satisfacción del servicio brindado por el personal administrativo y directivo; que en línea generales se presentan de la siguiente manera:

La mayoría de los docentes están satisfechos con su desempeño profesional; y un 20% se encuentra poco satisfecho. Resulta preocupante que solo un docente indica estar muy satisfecho, esto muestra la baja motivación por la enseñanza de la asignatura a cargo.

Los docentes observan que el 20% de los estudiantes presentan un bajo rendimiento académico. Asimismo, el 50% de estudiantes, se ubican; entre malo y regular. Infiriéndose que los docentes tienen una baja expectativa sobre el rendimiento de los estudiantes. Sobre los horarios los docentes indican que están adecuados a la realidad, pero los trámites y procedimientos administrativos en la EPI se encuentran entre el rango de lentos y muy lentos. sobre el trato del personal administrativo; el 10% de docentes afirma que es descortés; pero existe un rango del 30% que lo considera entre cortés y descortés. La mayoría lo considera cortés. Sobre el trato dado por las autoridades de nuestra universidad se encuentra compartida la mitad de los encuestados las considera muy cortés y el otro 50% lo considera entre poco cortés y descortés.

El 60 % de los docentes expresan no tener las condiciones adecuadas para la realización de tutoría y consejería. Sobre las relaciones del docente-estudiante; un 30% son consideradas entre malas y regulares. En su mayoría señalan que esta relación es aceptable y buena lo que posibilita el entendimiento. Sobre el trato entre estudiantes – docentes; el 80% precisa que es cortés lo que posibilita buena relación entre estudiantes y docente, el 20% entre poco cortés y descortés.

Los docentes observan que las Relaciones de los estudiantes en el aula y fuera de ella son buenas en un 60%. Sin embargo, un rango comprendido en el 40% considera entre malo y regular. Ello de por sí merece atención.

En torno a la pertinencia del curriculum, el 70% de docentes lo considera entre bajo y medio pertinente y solo para el 30% es alto. Esta situación debe ser tomada en cuenta para mejorar la expectativa del docente con su desempeño profesional y laboral. En este epígrafe presentamos los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la EPI; que miden el grado de satisfacción sobre el desempeño profesional de los docentes, al desarrollo de los cursos a cargo, los horarios de clase, la satisfacción del servicio brindado por el personal administrativo y directivo; que en líneas generales se presentan de la siguiente manera:

Los estudiantes, en un porcentaje superior del 50% observan que la formación profesional de los docentes es satisfactoria, pero otro porcentaje que ronda el 48% indican estar medianamente y poco satisfechos.

Sobre el desempeño de los docentes, la mayoría; dicen es buena, pero un porcentaje superior al 43% dice que están entre regular y malo. En relación a los horarios de teorías y prácticas; precisan; que, son adecuadas, pero existe un porcentaje que alcanza al 44% que lo consideran entre medianamente y poco e inadecuadas. Factor a tomarse en cuenta para mejorar la satisfacción del servicio prestado. Asimismo, indican que los servicios de

consejería y tutoría en la EPI, solo alcanzan un grado satisfactorio del 22% y la mayoría precisa que se encontraría entre poco y medianamente satisfactorio. Sobre el cumplimiento con el horario de clases de los docentes es satisfactorio, pero se presenta un porcentaje del 37% entre insatisfactoria y medianamente satisfactorio.

En relación al servicio de matrícula, se observa que el porcentaje superior al 58% de estudiantes considera que está entre regular, mala y muy mala. Los estudiantes no estarían conformes con los procedimientos de la matrícula. La mayoría de estudiantes encuestados considera que los trámites van entre lentos y muy lentos. Sobre el trato del personal administrativo y las autoridades de la EPI, la mayoría de estudiantes dicen que no son las adecuadas.

Los estudiantes perciben que las relaciones de los docentes hacia los estudiantes van entre buenas y muy buenas al 50%, compartida entre mala y regular al 44 %.

En cuanto al desempeño docente la mayoría de estudiantes consideran que es regular; sobre el trato dado los estudiantes, lo consideran de regular a bueno. Lo cual evidencia que la Relaciones Interpersonales de las autoridades, docentes y estudiantes no reúnen los requisitos de aprobación al encontrarse debajo de regular.

Sobre la pertinencia del curriculum y el desarrollo curricular, la mayoría de estudiantes observan que presenta una baja pertinencia curricular. Urgiendo un rediseño curricular que responda a las expectativas estudiantiles.

3.2. Discusión de resultados

En relación a las tendencias de la formación en relaciones interpersonales a nivel internacional, es importante referir las tendencias de formación profesional en Europa, Estados Unidos y Australia. En 1979 el psicólogo social Hargreaves, escribe el libro “Las Relaciones Interpersonales en la Educación”, en el que postula que en la educación se presentan diferentes relaciones: Docentes y estudiantes, estudiantes y estudiantes, profesores y profesores. Por su parte; Coleman (1960) y Lacey (1970), señalan que el proceso de la interacción del estudiante en el aula se da dentro del contexto de grupos iguales o grupos de amistad. (Monjas 1999) y Bizquera (1999), nos hablan de la necesidad de la educación emocional como objetivo para potenciar el bienestar social y personal.

Marjoribanks, (1980) investigador de la Universidad de Adelaida, Australia; establece que el clima escolar se manifiesta en cuatro contextos ellos son: El interpersonal, el regulador, el instruccional y el imaginativo.

Según el estudio de Treviño (2010); los resultados del reporte del Segundo Estudio Regional Comparativo y Explicativo (SERCE), desarrollado por el Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación (LLECE) de OREALC/UNESCO Santiago, arrojaron que el clima escolar era la variable escolar que más consistentemente predecía el aprendizaje.

Los estudios sobre eficacia y mejora escolar reflejan elocuentemente que esta variable es de gran relevancia para promover los aprendizajes, independientemente del contexto que se trate (Bryk, Bender Sebring, Allensworth, Luppescu, & Easton, 2010; Casassus et al., 1998; Reynolds, 2006; Sammons, 1995; Scheerens, 2000; Teddlie & Reynolds, 2000; Teddlie, Stringfield, & Burdett, 2003; Treviño et al., 2010).

Díaz-Aguado, (2005); Gottfredson & DiPietro, (2010); Román & Murillo, (2011). Señalan que se ha comprobado que, en escuelas y aulas con violencia más frecuente, existe un deterioro del capital social y falta de habilidades para solucionar conflictos pacíficamente. En estos contextos los estudiantes obtienen menores resultados académicos.

Cornejo y Redondo (2005); en su trabajo de investigación: El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media, desarrollado en los liceos de la zona metropolitana de Santiago de Chile, obteniendo entre otros las siguientes conclusiones: Las instituciones escolares que se organizan y funcionan adecuadamente logran efectos significativos en el aprendizaje de sus alumnos, una vez cubiertas una dotación mínima de recursos, ya no son los recursos disponibles, sino los procesos psicosociales y las normas que caracterizan las interacciones que se desarrollan en la institución escolar (considerada como un sistema social dinámico, con una cultura propia) lo que realmente diferencia a unas de otras, en su configuración y en los efectos obtenidos en el aprendizaje.

Casassus y otros, (2000); Gómez y Pulido, (1989); Walberg, (1969); Anderson y Walberg, (1974); Villa y Villar, (1992); encuentran una relación directa entre un clima escolar positivo y variables *académicas*: rendimiento, adquisición de habilidades cognitivas, aprendizaje

efectivo y desarrollo de actitudes positivas hacia el estudio; así como entre la percepción del clima social escolar y el *desarrollo emocional y social* de alumnos y profesores.

Podemos concluir que las relaciones interpersonales en la escuela profesional de idiomas de la UNSM-T, presenta niveles inadecuados, que se expresan en conflictos entre estudiantes. Estas deficiencias se manifiestan principalmente en la habilidad para comunicarse efectivamente, para saber escuchar a los demás, inoperancia para plantear soluciones a los conflictos y no expresar con autenticidad sus ideas.

La habilidad para comunicarse efectivamente, es un factor que permitió visualizar en los estudiantes, la organización informal de mini grupos; y estableciendo sus propias reglas, independientemente de los otros grupos. De este comportamiento se pudo observar que algunos varones eran agresivos y el trato que expresaban era también igual.

Predomina la comunicación no afectiva ni efectiva, tampoco existía cooperación en el trabajo educativo; algunas veces se entorpecía la labor docente en el desarrollo de la clase. Las relaciones carecían del respeto, la cordialidad y la confianza que la mayoría de los jóvenes exige.

Los resultados de las encuestas aplicadas miden el grado de satisfacción de los docentes sobre su desempeño profesional en lo relativo al desarrollo de sus cursos a cargo, los horarios de clase, y su satisfacción del servicio brindado por el personal administrativo y directivo; que en línea generales se presentan de la siguiente manera:

La mayoría de los docentes están satisfechos con su desempeño profesional; y un 20% se encuentra poco satisfecho. Resulta preocupante que solo un docente indica estar muy satisfecho, esto muestra la baja motivación por la enseñanza de la asignatura a cargo.

Los docentes observan que el 20% de los estudiantes presentan un bajo rendimiento académico. Asimismo, el 50% de estudiantes, se ubican; entre malo y regular. Infiriéndose que los docentes tienen una baja expectativa sobre el rendimiento de los estudiantes.

Sobre los horarios los docentes indican que están adecuados a la realidad, pero los trámites y procedimientos administrativos en la EPI se encuentran entre el rango de lentos y muy lentos.

Sobre el trato del personal administrativo; el 10% de docentes afirma que es descortés; pero existe un rango del 30% que lo considera entre cortés y descortés. La mayoría lo considera cortés.

Sobre el trato dado por las autoridades de nuestra universidad se encuentra compartida la mitad de los encuestados las considera muy cortés y el otro 50% lo considera entre poco cortés y descortés.

El 60 % de los docentes expresan no tener las condiciones adecuadas para la realización de tutoría y consejería. Sobre las relaciones del docente-estudiante; un 30% son consideradas entre malas y regulares. En su mayoría señalan que esta relación es aceptable y buena lo que posibilita el entendimiento. Sobre el trato entre estudiantes – docentes; el 80% precisa que es cortés lo que posibilita buena relación entre estudiantes y docente, el 20% entre poco cortés y descortés.

Los docentes observan que las Relaciones de los estudiantes en el aula y fuera de ella son buenas en un 60%. Sin embargo, un rango comprendido en el 40% considera entre malo y regular. Ello de por sí merece atención.

En torno a la pertinencia del currículum, el 70% de docentes lo considera entre bajo y medio pertinente y solo para el 30% es alto. Esta situación debe ser tomada en cuenta para mejorar la expectativa del docente con su desempeño profesional y laboral.

Los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes de la EPI; que miden el grado de satisfacción sobre el desempeño profesional de los docentes, evidencian un porcentaje superior del 50% observan que la formación profesional de los docentes es satisfactoria, pero otro porcentaje que ronda el 48% indican estar medianamente y poco satisfechos.

Sobre el desempeño de los docentes, la mayoría; dicen es buena, pero un porcentaje superior al 43% dice que están entre regular y malo. En relación a los horarios de teorías y prácticas; precisan; que, son adecuadas, pero existe un porcentaje que alcanza al 44% que lo consideran entre medianamente y poco e inadecuadas. Factor a tomarse en cuenta para mejorar la satisfacción del servicio prestado. Asimismo, indican que los servicios de consejería y tutoría en la EPI, solo alcanzan un grado satisfactorio del 22% y la mayoría precisa que se

encontraría entre poco y medianamente satisfactorio. Sobre el cumplimiento con el horario de clases de los docentes es satisfactorio, pero se presenta un porcentaje del 37% entre insatisfactoria y medianamente satisfactorio.

En relación al servicio de matrícula, se observa que el porcentaje superior al 58% de estudiantes considera que está entre regular, mala y muy mala. Los estudiantes no estarían conformes con los procedimientos de la matrícula. La mayoría de estudiantes encuestados considera que los trámites van entre lentos y muy lentos. Sobre el trato del personal administrativo y las autoridades de la EPI, la mayoría de estudiantes dicen que no son las adecuadas.

Los estudiantes perciben que las relaciones de los docentes hacia los estudiantes van entre buenas y muy buenas al 50%, compartida entre mala y regular al 44 %.

En cuanto al desempeño docente la mayoría de estudiantes consideran que es regular; sobre el trato dado los estudiantes, lo consideran de regular a bueno. Lo cual evidencia que la Relaciones Interpersonales de las autoridades, docentes y estudiantes no reúnen los requisitos de aprobación al encontrarse debajo de regular.

Sobre la pertinencia del currículum y el desarrollo curricular, la mayoría de estudiantes observan que presenta una baja pertinencia curricular. Urgiendo un rediseño curricular que responda a las expectativas estudiantiles.

3.3. Propuestas metodológicas humanísticas para la formación en relaciones interpersonales en la escuela profesional de idiomas de la facultad de educación y humanidades de la UNSM-T

Presentación

El joven universitario de hoy necesita del bagaje cultural innovador que lo impulse a desarrollar sus capacidades, habilidades y actitudes; que sienta el aliento motivador para la investigación científica, que valore su propio pensamiento proactivo, creativo y crítico y, elabora, asimismo, los planteamientos y alternativas de solución a sus problemas, bajo un clima de amistad, de respeto mutuo, de participación activa y de buenas relaciones interpersonales. Démosle entonces los docentes, nuestro apoyo en las aulas tomando como base la concordancia de las buenas relaciones interpersonales. El principal objetivo de esta

investigación es brindar estrategias organizativas y metodológicas para la elaboración y aplicación de esta propuesta, proponiendo actividades educativas dentro del contexto de una convivencia y disciplina estudiantil democrática. El resultado final debe ser, lograr de la mejor manera, una convivencia social disciplinada y democrática entre los estudiantes de Idiomas. Asimismo, es necesario proponer talleres de relaciones interpersonales para mejorar la convivencia social entre los estudiantes de Idiomas y hacerla extensiva a su familia, amigos y comunidad. Proponemos una metodología participativa con un nivel significativo de eficacia. La muestra son estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas de la UNSM – Tarapoto.

Cuando el joven ingresa a la universidad, las aulas se le presentan como algo nuevo, interesante y divertido. El ambiente le es favorable, importante y atractivo como para describir caminos que el propio hogar limita y donde el mensaje familiar es el mismo, lleno de prohibiciones y amonestaciones. Las deficientes relaciones interpersonales, encuentran su justificación en el hecho que tanto hombres como mujeres, tienen dificultades para establecer relaciones interpersonales adecuadas con el otro. Se hace necesario, por ello, conjugar conocimientos de fuentes disciplinares diferentes como psicología social, sociología y relaciones interpersonales.

Creemos que este proceso educativo de formación profesional universitaria, además de dinámico, responsable e interactivo y de acrecentar y elevar al mismo tiempo, los conocimientos, habilidades y destrezas de los estudiantes; debe asimismo desarrollar transformaciones trascendentes en los rasgos de la personalidad de todos ellos, mediante la convivencia de las buenas relaciones interpersonales.

Todas estas premisas o antecedentes permitirán definir la calidad y el valor significativo de las relaciones interpersonales como acciones educativas consustanciales del propio proceso educativo. En esta tarea, es necesario destacar la metodología, expresada en estrategias para encontrar el camino adecuado que lleva adelante este objetivo fundamental sustentado en la acción globalizada e integradora de las buenas relaciones interpersonales.

Nuestra propuesta de estrategias metodológicas humanísticas, comprende los siguientes puntos: Título, Introducción, Presentación, Bases Teóricas y Científicas, Objetivos, Programa de Estrategias Metodológicas y Evaluación.

Introducción

Las relaciones interpersonales en docentes y estudiantes, estudiantes con estudiantes deben conducir a la formación de buenas relaciones, valores y aplicación responsable de buenos hábitos como asistencia, puntualidad, estudio, aprendizaje, trabajo cooperativo, aseo, respeto, tolerancia, independencia y colaboración. En este sentido las aulas de la Universidad Nacional de San Martín, deben generar para los estudiantes, un clima de trato agradable, aprovechando la ventaja que tienen de ser espaciosas. Los jóvenes deben, así mismo, emplear habilidades de comunicación interpersonal bajo el marco del respeto y la comprensión del otro, que el ingreso a cualquier equipo de trabajo dentro del aula sea acogedor y estimulante, donde todos generan las condiciones para que cada grupo se concentre en la tarea y aparezca la creatividad individual y grupal en función de sus buenas relaciones.

En la medida que se escuchen las opiniones de todos se obtendrá el máximo de información como corresponde antes de decidir. Cada estudiante debe mostrar a los otros lo que sabe y así mismo, entregar los conocimientos que posee. Las capacidades que poseemos de desenvolvemos y darnos a conocer con otras personas dentro de una sociedad, se llaman **Relaciones Interpersonales**. Las personas son el eje central de esta convivencia social y sus comportamientos o las instituciones particulares que adopten, pueden obstaculizar o favorecer dichas relaciones.

Fundamentación

La educación y las relaciones interpersonales promueven el respeto a la persona humana como ser única, individual y socialmente integrado con derecho al desarrollo pleno de sus potencialidades y, sobre todo, pone en relieve los valores sagrados a la vida, justicia, solidaridad y reciprocidad.

Creemos que la educación debe ser integral, no solamente para educar la inteligencia y la conducta, sino también el corazón y la conciencia, fortaleciéndola a través de las teorías metodológicas humanísticas en la mejorar de las relaciones interpersonales.

Diagnóstico

Para una efectiva aplicación de la propuesta, es indispensable tener un conocimiento de las características psicológicas y socio-emocionales de los estudiantes; para ello es necesario

aplicar diferentes test y pruebas de inteligencia social y emocional, como las aplicadas a los estudiantes en este trabajo de investigación.

Se elaboró encuesta a docentes y estudiantes

Se hizo la observación participante

Lista de cotejo

3.3.1. Objetivos

Objetivo general:

Lograr a través de un Programa de Estrategias Metodológicas mejorar las deficientes relaciones interpersonales en los estudiantes de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Objetivos específicos

Destacar a nivel de aula las cualidades positivas de los estudiantes que les permita elevar su nivel de autoestima haciendo que se sientan personas admirables y valiosas.

Buscar a través de las buenas relaciones interpersonales la integridad y la comunicación efectiva.

Potenciar valores, actitudes y comportamientos positivos en aras de mejorar las relaciones interpersonales.

Sensibilizar a los estudiantes para promover un ambiente de confianza, de respeto y de buenas relaciones interpersonales.

Buscar otras formas de expresión decorosa que no impliquen ningún tipo de discordia ni amenaza.

Mejorar la convivencia estudiantil universitaria que eleve el espíritu personal y alienta la firmeza de saber escuchar a los demás.

3.3.2. Estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las relaciones interpersonales.

Para asegurar el logro de mejores relaciones interpersonales entre docentes y los estudiantes de Idiomas de la UNSM – Tarapoto, propongo un conjunto de Estrategias Metodológicas que facilitarán a la universidad, el trabajo educativo y permitirán a los estudiantes universitarios aprender mejor y relacionarse de manera significativa.

He aquí una síntesis de Estrategias para Mejorar las Relaciones Interpersonales:

a) Observación diagnóstica

Siempre hay estudiantes inestables emocionalmente que provocan inseguridad en sus profesores y compañeros de aula como resultado de una explosión de mal genio o la pérdida momentánea del auto control. Por ello, el profesor tendrá que observar la conducta del estudiante y diagnosticar si es un elemento perturbador y contaminador del grupo o alguien que sólo actuó como consecuencia de un hecho aislado.

Es fundamental observar cómo es la convivencia estudiantil y qué aporta cada uno de los estudiantes para mejorar dicha relación.

b) Sensibilidad y compromiso de la Universidad

Asumir el reto de una educación responsable de la formación y preparación de los estudiantes que alberga, preocupándose no sólo por su formación académica, sino también porque aprendan a conducirse como personas dueñas de los principios y valores que denotan la verdadera calidad humana.

c) Elaboración de un reglamento de convivencia y disciplina estudiantil democrático

Se buscará dar respuesta a preguntas como éstas: ¿Cómo es nuestra convivencia? ¿Existe un reglamento de convivencia y disciplina estudiantil universitaria? ¿Es necesario revisarlo y reformarlo? ¿Qué es preciso cambiar o agregar? ¿Cuál es el significado de las sanciones y recompensas?

Convivencia significa capacidad para establecer relaciones sociales y humanas saludables, armónicas, fundamentadas en la tolerancia y en el respeto a los derechos de los demás.

La disciplina es el respeto al estado de derecho. La manera de conducirse y de actuar contrariamente se conoce como antivalor, egoísmo, cobardía, injusticia, irresponsabilidad, intolerancia, etc.

La elaboración del reglamento es una estrategia que favorece en los estudiantes la comprensión de la importancia de las normas y los acuerdos como reguladores de la convivencia social humana.

d) Diversificación curricular

Se tiene que adecuar a las necesidades educativas de los estudiantes los contenidos curriculares e incorporar otros nuevos debidamente seleccionados para promover el

desarrollo, concretar cambios educativos y lograr superar la problemática detectada en la observación diagnóstica. La programación debe adaptarse al ambiente universitario, dentro de una secuencia lógica y que constituya un modelo metodológico en sí; es decir que posea un orden interno, tenga un curso de acción y se desarrolle a través de un proceso que las distinga de otras actividades.

e) Socialización democrática

Socializarse para convivir democráticamente, colaborar e interactuar con todas las personas, es una tarea que mejora el clima estudiantil, laboral, familiar y de amistad que nos rodea. Es trascendental socializar el trabajo educativo con el propósito de enriquecer la experiencia de los estudiantes en cuanto a la vida en sociedad y en función de las relaciones interpersonales. Socializarse para vivir democráticamente el “conjunto de acciones organizadas caracterizadas por relaciones interpersonales democráticas entre todos los estudiantes que favorecen la existencia de un estilo de vida ético, responsable y de formación integral”.

f) Propiciar un clima de respeto y tolerancia, de relación afectiva, comunicativa, interactiva y reflexiva

El acto de enseñar y aprender involucra acciones afectivas en el grupo, necesita de la comunicación, la que hoy se ve apoyada por los progresos de la tecnología; requiere de la interacción responsable de los estudiantes y precisa, además, de la reflexión que invite a pensar e indagar para evitar errores conceptuales o de apreciación. Para ello se sirve del diálogo, la tolerancia, la legalidad, las buenas relaciones y el respeto a los demás. Está vinculada con las relaciones interpersonales y con la educación en valores. Es un proceso que debe darse en cada universidad de acuerdo con la diversidad cultural, los contextos sociales y la propia realidad.

g) Descubrimiento de habilidades y destrezas

El perfil del estudiante se elabora a partir de los cuatro saberes: **SABER SER** (Actitudes y valores), **SABER HACER** (Habilidades, destrezas e identificación de procesos), **SABER CONOCER** (Conocimientos) y **SABER CONVIVIR**, lo que se manifiesta a través de las relaciones interpersonales. Durante el desarrollo de talleres, módulos, charlas, seminarios, etc., se llega al reconocimiento de cualidades, habilidades, capacidades y talentos que se pueden aprovechar para lograr la máxima eficiencia posible.

h) Historia de la vida: Biograma

Un biograma es “historia de vida contada por personas que son miembros de un determinado grupo social, escrita en cumplimiento de directivas específicas en cuanto a contenido y forma y con el fin de obtener datos en masa” (cit., en Valles 1977: 243).

Para ello es necesario esbozar o elaborar una breve síntesis o guía biográfica sobre la base de las siguientes “áreas biográficas”:

Referencias personales.

Tradición familiar (Línea paterna y línea materna).

Imagen de sí mismo y su relación con sus padres.

Imágenes y recuerdos de la infancia.

Trabajo.

Amor, sexualidad y matrimonio.

Proyección al futuro.

A continuación, se presenta un breve listado de interrogantes para algunas áreas de experiencias:

Referencias personales

Nombre completo

Edad y lugar de nacimiento

Lugar de residencia actual

¿Con quién vives?

Número de hermanos y posición en la escuela

Ocupación de los hermanos

Estado civil etc.

Imagen y relación con los padres

Nombre completo del padre

Edad y lugar de nacimiento

Grado de instrucción

¿Qué es lo que más admiras de él?

¿Qué es lo que más rechazas de él?

¿Qué costumbres y gustos has heredado de él?

¿Son amigos? ¿Qué es lo que los distingue?

¿Cómo te llevas con tu padre? ¿Guardas buenos recuerdos de él cuando eras niño? ¿Te castigaba? ¿Cómo reaccionaste?

¿Hay alguna otra persona que haya influido en especial en tu forma de ser?

Escuela

¿Dónde estudiaste la secundaria?

Te acuerdas de tu profesor(a) con el que te hayas sentido más identificado. ¿Qué admirabas de él/ella?

¿Qué nuevos valores te inculcó tu escuela?

¿Tuviste buenos amigos? ¿Te llevabas bien con todos ellos?

¿Alguna vez te sentiste discriminado, agredido? ¿Cómo fue aquella experiencia?

¿Has sido testigo de un maltrato? ¿Qué sentiste? ¿Cómo te comportaste? ¿Cuál fue el momento más grato en el colegio?

¿Cuál fue el momento más triste?

Trabajo

Cuando niño(a) ¿Trabajaste en casa? ¿Qué hacías?

¿Qué significa para ti el trabajo?

¿Qué satisfacciones recuerdas del trabajo? ¿Qué malos recuerdos tienes?

Describe un día corriente: ¿A qué hora te levantas? ¿Quién prepara el desayuno? ¿Quién ordena tu cuarto? ¿A qué hora descansas?

Imagen de sí mismo

¿Cuáles son tus preferencias: música, lectura y programas de televisión?

¿Cuáles son tus platos preferidos?

¿Te gustan las fiestas?

¿Qué es lo que más te molesta de una persona?

¿Qué es lo que más admiras de una persona?

¿Qué es lo que admiras más de ti?

¿Qué es lo que más te molesta de ti?

¿Qué es lo que más te gusta de tu pareja? ¿Qué es lo que más te disgusta?

¿Cómo eres? ¿Cómo y dónde te diviertes?

¿Tienes amigos? ¿Qué significan para ti las buenas relaciones interpersonales?

¿Qué quisieras que dijeran de usted si mañana dejarías de existir?

Visión del país

¿Cómo te gustaría que fuera el Perú? ¿Crees que de aquí a cinco años mejorará o va a empeorar?

¿Qué te parece el gobierno actual? ¿Qué es lo mejor de su gestión?

¿Qué es lo peor que ha hecho?

¿Cuántos grupos raciales existen en el Perú?

¿Qué quieres ser: criollo, cholo, provinciano, limeño, blanco, negro, ¿pituco?

¿Te has sentido discriminado racial mente? ¿Cuándo?

¿Qué cosas deberían transformarse en el Perú?

¿Simpatizas con alguna agrupación política?

Proyección al futuro

¿Cómo te imaginas de aquí a cinco años?

¿Qué proyectos inmediatos tienes?

¿Cómo te gustaría que sea tu vida de aquí a cinco años?

¿Cómo te sientes actualmente? ¿Has progresado?

¿Qué es lo que más anhelas para tus hijos?

Evaluación

La evaluación tiene que ser considerada como una parte activa, paralela y complementaria del desarrollo del proceso educativo; implica estar de acuerdo en que no se requiere concluir un capítulo para evaluarlo a través de una prueba, sino que, por el contrario, cualquier conocimiento o actividad educativa pueden ser transmitidos y evaluados de manera colectiva al finalizar su tratamiento, sin recurrir a la aplicación periódica de pruebas.

La evaluación debe permitir el restablecimiento de las relaciones interpersonales rotos o en tensión; y, asimismo, debe entenderse como una oportunidad para superarse y aprender mejor.

Temario de la respuesta

Esta propuesta en aras de mejorar sustancialmente la calidad de las buenas relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes de Idiomas

A continuación, se presenta el temario o conjunto de actividades educativas cuyos contenidos son fáciles de ejecutar cooperativamente. Para el efecto, es necesario:

Aprovechar la experiencia del personal profesional calificado que trabaja en la UNSM. El profesor que los capacite será quien ponga su experiencia y su bien ganado prestigio sobre la base de una comunicación “cara a cara” que genere una atmósfera educativa de participación democrática plena:

- A) Tomar en cuenta las ideas y opiniones que, para el mejoramiento de las relaciones interpersonales, propongan los estudiantes o las autoridades educativas de la UNSM.
- B) En esta propuesta se ofrecen estrategias y contenidos para potenciar el diálogo, enriquecer la comunicación, aprender a escuchar, elevar la personalidad y la autoestima; y, asimismo, mejorar y fortalecer las buenas relaciones interpersonales entre los estudiantes de Idiomas.

Estas estrategias o actividades educativas se fundamentan en los siguientes principios:

- Atribución para destacar el valor y la importancia del respeto mutuo, el afecto y las buenas relaciones interpersonales.
- Modos de expresión verbales sencillos, directos y alentadores que no hieran la sensibilidad de nadie. La libertad de expresión no puede incluir insultos al otro porque todos merecemos consideración y respeto.
- Potenciar un ambiente de grupo caracterizado por la cooperación y las buenas relaciones interpersonales.
- Cuidar el escenario real y la justa distribución de roles para que nadie se sienta excluido ni marginado.

A continuación, se desarrollarán las siguientes actividades metodológicas:

Actividades de aprendizaje

Actividad N° 1: Todos somos personas admirables y valiosas

Objetivos:

- Resaltar la personalidad de los más necesitados de confianza y autoestima.
- Destacar a nivel de aula las cualidades positivas que le dan a cada estudiante la categoría de persona admirable y valiosa.
- Hacer de cada clase un ambiente de seguridad psicológica donde cada estudiante pueda pensar, crear y relacionarse libremente con sus demás compañeros.

Tareas:

- 1) Invitamos a toda clase a sentarse en círculo o en “U”.
- 2) Exponemos en qué consiste la actividad. Pediremos que un estudiante voluntario tome asiento en el centro del aula. A continuación, cada uno de sus compañeros le expresará alguna cualidad positiva que haya observado en él desde que le conoce.
Ubicado el estudiante, escuchará el mensaje cariñoso que le enviará el compañero que le hable. Debe siempre mirarlo y atenderlo de frente, cara a cara, a quien le dirige la palabra. Se limitará a escuchar sin comentar nada, ni agradecer o replicar lo que oiga. Únicamente se levantará al final de todas las intervenciones y hará un gesto expresivo de agradecimiento a toda la clase, retirándose luego a su sitio.
- 3) Motivamos a todos los presentes a manifestarle a su compañero que escucha, alguna cualidad buena o algún comportamiento positivo que le haya visto en cierto momento. Recomendamos que le hablen tuteándole y dialogando con él o con ella directamente y mirándole a los ojos, a fin de que la comunicación sea más efectiva, afectiva y penetrante. Mientras se producen las intervenciones, nosotros podemos anotar en nuestro cuaderno personal de observaciones todas las cualidades y conductas favorables. Nos serán muy útiles para posteriores actuaciones. Se les hará recordar que no deben señalar ningún aspecto negativo del estudiante a quien hablan. Cortaremos cualquier desliz que se produjera en este sentido.
- 4) Cuando hayamos terminado todas las intervenciones, el joven interpelado, se despide y se retira. En ese momento serán muchos los que se ofrecen voluntarios para salir al medio. Como en dos horas lectivas no es posible atender a todos, prolongaremos esta estrategia en nuevas sesiones.
Podemos decir que este ejercicio metodológico es una experiencia personal y grupal positiva. Primero, porque el estudiante que estuvo al frente, modificará su auto concepto y se sentirá más alegre, seguro y optimista para comunicarse abiertamente con sus compañeros. Segundo, porque a nivel de grupo, cada uno encontró fácil, el momento de sentirse más comunicativo, de participar y de poner en conocimiento sus habilidades expresivas; y, sobre todo, observar que estas cosas agradables son las que nutren, fortalecen y enriquecen las buenas relaciones interpersonales.

Actividad N° 2: Seamos espejos positivos**Objetivos:**

- Actuar como espejos positivos proyectando una imagen valiosa de cada estudiante.

- Buscar la integridad y las buenas relaciones interpersonales a través de la comunicación afectiva y efectiva.

Tareas:

Esta experiencia resulta atractiva por el desplazamiento, emoción y novedad en la comunicación. He aquí las siguientes tareas:

- 1) Les pedimos que formen dos filas paralelas de sillas encaradas por pareja, pero con cierta distancia de separación respecto al par de sillas más cercano, a fin de que cuando tomen asiento, no molesten a los vecinos.
- 2) Indicamos que ocupen las sillas. Si no fuera por el número de integrantes, el profesor que los orienta, ocupará la silla
Explicamos que durante dos minutos se pregunten por parejas y se respondan a esta pregunta: ¿Qué ves de bueno en mi forma de ser? Sugerimos que sean sinceros, abiertos, comunicativos y que escuchen con interés lo que les dice el compañero. Que no se limiten a hablarle que es simpático o que ella es bonita, sino que le señalen conductas prácticas donde se ha visto su bondad y sus capacidades intelectuales, artísticas, deportivas, etc.
- 3) Terminados los dos minutos les invitamos a que los jóvenes de una hilera se levanten y se desplacen a la derecha a la silla inmediata, de forma que se formen nuevas parejas de interlocutores. El último de la fila se incorpora a la primera silla que habrá quedado vacante. Ahora se reproduce el mismo diálogo anterior con la misma pregunta que mutuamente se formulan y contestan.
- 4) Transcurrido el tiempo prefijado, se intercambian de nuevo las parejas en el mismo orden hasta que el primero llegue al final de la fila.
- 5) Finalmente nos situamos todos en círculo, evaluamos la estrategia ¿Nos ha gustado? ¿Nos conocemos un poco mejor a nosotros mismos? ¿Sabía cada uno lo que poseía las cualidades que le han expresado?
- 6) Los animamos a recordar siempre la imagen que los compañeros le han reflejado.

Actividad N° 3: ¿Cómo soy ahora? ¿Qué quiero ser mañana?

Uno de los problemas educativos es que, a los estudiantes universitarios, también es incomoda el hecho de estar varias horas sentados en las aulas. Trabajar con ellos en un ambiente de confianza y libertad responsable, sobre su futuro, los puede motivar a reflexionar sobre su situación actual.

Objetivos

- Reflexionar sobre nuestro comportamiento en el aula.
- Desarrollar mejores metas.
- Tomar conciencia de la repercusión de nuestros comportamientos.
- Potenciar valores, actitudes y comportamientos positivos en aras de mejorar las relaciones interpersonales.

Tiempo: 2 horas o más

Secuencia de tareas

1. Tarea Individual:

Cada estudiante reflexionará sobre todos los años de estudios que hasta el momento ha realizado y, con la seriedad que lo caracteriza describirse tal y cómo se ve, no como le gustaría ser. Para ello, deberá tener en cuenta actitudes, circunstancias y comportamiento. Una vez que se ha descrito cómo se ve, es el momento de descubrirse cómo le hubiera gustado haberse visto.

2. Tarea de Pequeño Grupo:

En esta tarea no es necesario que cada estudiante muestre sus descripciones a sus compañeros. El grupo debe encontrar las razones de las posibles diferencias entre una y otra descripción (lo que vio y lo que le gustaría ver) y las razones de estas diferencias. ¿Qué cosas son necesarias para llegar a ser lo que me gustaría ser mañana?

3. Tarea de Gran Grupo (A nivel de aula):

Es el compromiso de tareas que asumen los estudiantes a través de sus pequeños grupos para un trabajo que a nivel de aula o tarea de gran grupo debe servir de reflexión de las dos tareas previas. Cada pequeño grupo elige un coordinador o delegado. El grupo aula, deberá responder a las siguientes preguntas:

¿Depende de nuestro comportamiento y actitud lo que seamos mañana?

- ¿Me he puesto a pensar en cómo me desempeñaré como profesional?
- ¿Qué hago o qué estamos haciendo para cumplir nuestros deseos?
 - ¿Las cosas que hago son correctas?
 - ¿Hay mucha diferencia entre lo que has visto y lo que te gustaría ver?
 - ¿En caso de haber diferencias, qué puedes hacer para eliminarlas?

4. Tarea de Evaluación:

Los jóvenes deberán considerar que su comportamiento en el aula, puede repercutir en la consecución de sus metas personales.

5. Papel Dinamizador:

El aula en pleno, elegirá al dinamizador quien deberá potenciar el debate y la reflexión sin obligar a los estudiantes a compartir sus descripciones ya que pueden dañar su intimidad o herir su autoestima. De gran utilidad es presentar ejemplos que fomenten el debate.

6. Recursos, Condiciones y Recomendaciones

- Potenciar la personalidad, la confianza y la autoestima.
- Enriquecer las descripciones positivas de los estudiantes.
- Si los jóvenes tienen dificultades en la elaboración de composición escrita pueden elaborar listas de texto.

Aspectos a incluir en una descripción:

- ¿Qué relación tengo con mis profesores y compañeros de aula?
- ¿Qué familia tengo?
- ¿Qué pienso cuando me despierto por la mañana y cuándo me acuesto?
- ¿Cómo me percibo, cómo creo me ven?
- ¿En qué ocupo mi tiempo libre?
- ¿Cómo son mis amigos y amigas?
- ¿Cuáles son mis metas, sueños o aspiraciones?

Actividad N° 4: Excesos verbales son excesos reales

Justificación

Las aulas universitarias constituyen un ambiente educativo en que son normales los insultos de unos hacia otros para buscar su atención o la de otra persona o grupo. Considerando que esta forma es una más de comunicarse, no debemos aceptar esta realidad porque se abusa de las expresiones indecentes bajo un estilo de comunicación que deteriora las relaciones interpersonales. En cambio, si podemos trabajar con ellos para promover el cambio en su forma de expresarse e interrelacionarse con los demás sin el uso de excesos verbales.

Objetivos:

- Buscar otras formas de expresión decorosa que no impliquen ningún tipo de discordia ni amenaza.
- Estimular la capacidad de reflexión de los estudiantes acerca de sus comportamientos y actitudes hacia sus compañeros.
- Promover la orientación personal de cada estudiante en un ambiente de confianza, de respeto y de relaciones interpersonales.

Tiempo: 2 horas o más**Secuencia de tareas:**

Antes de trabajar con esta estrategia es recomendable explicarles a los estudiantes que no podemos cometer excesos ni abusos verbales en la comunicación con nuestros semejantes; con el fin de que se orienten mejor y sean conscientes del valor de los objetivos que todos perseguimos.

1) Tarea Individual:

Se numeran a todos los estudiantes del aula del 1 al 4 y se les pide que escriban un ejemplo, lo más realista posible de las conversaciones que se desarrollan en cada una de las situaciones que se les propone: para el número 1, que piensen en la salida al receso; los números 2, sobre los intercambios de clase mientras no está presente ningún profesor; los números 3, durante el receso; y los números 4, cuando están con sus compañeros fuera del recinto universitario. No deberán faltar en las conversaciones las palabras que usan para dirigirse a los demás y con las que los llaman.

2) Tarea de Pequeño Grupo:

Los grupos se formarán con un estudiante de cada número, es decir, en cada grupo habrá cuatro jóvenes con los números diferentes y, por lo tanto, cada miembro del grupo trabajará sobre una situación también diferente. La tarea deberá comenzar con la lectura de cada uno de su conversación descrita. A continuación, deberán hacer una lista de las palabras que usan para dirigirse a la persona con la que quieren hablar o, con la que de hecho ya lo están haciendo; y las que usan para identificar a terceras personas, como, por ejemplo, un compañero del que están hablando, o que está pasando cerca, etc. Por último,

discutirán sobre cuáles de las palabras de la lista elaborada pueden ser consideradas insultos. Para ello, se podrá tener en cuenta las circunstancias que rodean la conversación, el tono de la voz, la vinculación existente entre las personas implicadas, etc.

3) Tarea de Gran Grupo:

El trabajo de aula debería estar enfocado en la puesta en común de los listados de cada grupo y en la reflexión sobre por qué el uso de estas palabras que pueden molestar a los compañeros y romper las buenas relaciones interpersonales; además las posibles consecuencias que pueden tener en alguno de ellos y en la propuesta de formas para evitarlos o, si se siguen usando, explicitar que son de broma, siempre y cuando a la persona hacia la que vayan dirigidos esté de acuerdo en que se siga haciendo.

4) Tarea de Evaluación:

Una evaluación positiva de esta estrategia será si los estudiantes han mostrado interés sobre las reflexiones, si se han implicado en la búsqueda de las causas y consecuencias del uso de insultos o palabras despectivas hacia los demás. Para que a lo largo de un tiempo se observe un cambio en el uso del lenguaje será necesario recordar, en diferentes momentos, a los estudiantes las conclusiones de esta actividad.

5) Papel de Dinamizador:

El dinamizador que elegirá el aula, deberá estar pendiente de que los estudiantes sean realistas y no idealicen las conversaciones que estén transcribiendo. Durante el trabajo en pequeño grupo y de aula debe potenciar la reflexión y discusión entre los estudiantes, pero velando para que no se ridiculice a ningún joven y nadie se sienta mal por los comentarios que se hagan. También deberá potenciar la autocrítica haciendo reflexiones en voz alta sobre lo que los grupos van trabajando.

6) Recursos, Condiciones y Recomendaciones:

Sería de gran ayuda tener grabadas video de pequeñas conversaciones que los estudiantes tienen en las situaciones propuestas, ya que en muchas ocasiones los jóvenes tienden a idealizar las situaciones reales. En todo caso si no es posible la grabación, se propone tomar nota de algunas expresiones que los estudiantes utilizan para, en el caso de que no salgan a luz los insultos, poner ejemplos de la vida real y que los chicos no tardarán en identificar.

7) Para la Tarea de Gran Grupo:

- ¿Qué otras palabras podríamos usar en lugar de los insultos o palabras despectivas para no herir las buenas relaciones interpersonales?
- ¿Por qué el mismo insulto puede caerle mal a un compañero y a otro no?
- ¿Los insultos pueden provocar consecuencias negativas a las personas a las que van dirigidos?
- ¿Provocan las bromas muchos malos entendidos y causan enfado entre los protagonistas?

Actividad N° 5: Mejorar la convivencia universitaria

1) Objetivos:

Elaborar un Plan para Mejorar la Convivencia Estudiantil Universitaria.

Reflexionar acerca de los derechos propios y de las otras personas.

Evaluar la capacidad de integrarse, trabajar y de consensuar en equipo.

Proponer nuevas medidas operativas, prácticas y sencillas para mejorar la convivencia estudiantil.

Tomar conciencia de cómo nuestro comportamiento personal favorece o entorpece el normal desarrollo de las actividades educativas.

Tiempo: 2 horas o más

Desarrollo

- Se formarán grupos de cuatro o cinco estudiantes.
- Cada uno recibirá una lista de medidas que deberá analizar, discutir, quitar, incrementar y mejorar para organizar y elaborar un Plan de Convivencia Estudiantil Universitaria que contribuya a lograr una mayor integración, facilite la solución de sus problemas conductuales y fortalezca las buenas relaciones interpersonales dentro y fuera del contexto universitario.
- En cada grupo de trabajo, un estudiante actuará de secretario que registrará por escrito toda la información de consenso grupal.
- Concluida esta actividad se establece un plenario a nivel de aula. Cada secretario expone las conclusiones y los hechos más importantes ocurridos. Para el efecto se elegirá un estudiante que tendrá como función, registrar las nuevas medidas a proponerse.

- Por último, se redactará el documento final, del cual cada uno deberá tener un ejemplar que le haga recordar su compromiso responsable de aplicarlo diariamente en comunión con los demás.

Sugerencias:

Hacer extensiva a las autoridades de la universidad y al personal docente, de la existencia de este documento para su debido conocimiento y que contribuyan con su apoyo invaluable a lograr que se cumplan sus normas en aras de una Mejor Convivencia Estudiantil Universitaria que nutra y fortalezca la integridad y las buenas relaciones interpersonales de los jóvenes universitarios.

Lista de medidas para una mejor convivencia estudiantil universitaria

Sobre la base de esta lista de medidas se deberá cumplir con las tareas y objetivos de esta estrategia.

Medidas:

Desde la perspectiva de los profesores

- Unión de todo el profesorado a la hora de abordar problemas de esta naturaleza.
- Elaboración de reglamentos de régimen interno, consensuados entre toda la comunidad educativa, operativa y prácticos.
- Creación del comité de conflictos.
- Formación sobre autoestima y confianza.
- Formación especializada para mejorar la intervención con estudiantes conflictivos. Prevención y tratamiento.
- Aprender las técnicas adecuadas y entrenarse para aplicarlas correctamente.
- Formación del profesorado en la gestión de conflictos y la mediación en el ámbito educativo como propuesta alternativa.
- Trabajo cooperativo.
- Resolver problemas en cuanto aparezcan de manera objetiva.
- Fomentar la educación en valores éticos y morales.

Desde la perspectiva de los estudiantes

- Orientación personal de cada estudiante en un ambiente de confianza, sinceridad y libertad responsable.

- Desarrollo de compañeras de relaciones interpersonales en todo el contexto universitario.
- Motivación y aumento de la autoestima de los estudiantes conflictivos.
- Intervención de personal especializado (psicólogos y asistentes sociales).
- Medidas correctoras inmediatas ante cualquier actitud agresiva o violenta.
- Potenciación e intensificación de la educación en valores y práctica de la participación democrática.
- Dar modelos positivos: Mantener buenas relaciones interpersonales y resolver amigablemente los conflictos sin aceptar la violencia.
- Definir normas de convivencia clara y consistente.
- Cooperación activa y conjunta de profesores en caso de agresividad.
- Desarrollo de valores democráticos con el respeto y la tolerancia estudiantil.
- Enseñar a los otros a ser los protagonistas en la búsqueda de soluciones.
- Colaborar en la construcción de valores basados en el esfuerzo personal como la perseverancia, la constancia y la voluntad.
- Cuidar su crecimiento emocional, enseñándoles a expresar sentimientos, a saber, ponerse en el lugar del otro y de entender sus sentimientos, a controlarse emocionalmente.
- Crear comisiones disciplinarias operativas.
- Mejorar políticas disciplinarias e impulsar cambios legales.
- Fortificar el derecho a enseñar y aprender en un clima de respeto mutuo.
- El reconocimiento del profesor como autoridad pública en el ejercicio de su función.
- Apoyo psicológico, legal y administrativo a profesores y estudiantes agredidos.
- Potenciación de la colaboración en las relaciones interpersonales.
- Programas de apoyo, refuerzo y tutoría.
- Medidas para facilitar la integración de estudiantes procedentes de otros lugares.
- Mantener un buen nivel de comunicación y de participación entre todos los sectores de la comunidad universitaria.

Actividad N° 6: Dramatización de actitudes estudiantiles en clase

Objetivos:

- 1) Reflexionar sobre los diferentes roles existentes en el grupo.
- 2) Mejorar el conocimiento del grupo y su integración.

- 3) Buscar soluciones conjuntas a las conductas en el grupo que pueden resultar perjudiciales para el grupo en general.

Orientaciones didácticas:

1. Comentario Inicial:

La actividad que vamos a realizar es un role-playing. Se trata de una técnica de dinámica de grupos, que consiste en representar una serie de roles o papeles.

El role-playing de hoy va a consistir en una dramatización de una clase cualquiera. Algunos van a representar papeles y los demás deben actuar con normalidad, como si estuviesen en esa clase, pero intentando observar y descubrir qué papeles representan sus compañeros.

El objetivo, por tanto, es reconocer algunas de las conductas o actitudes que se pueden dar en una clase.

Poner “en lugar de”, y asumir los papeles, para poder comprender mejor, tanto a quienes van a representar como a quienes los van a descubrir.

- 2. Se distribuyen los papeles**, indicando que no comenten con sus compañeros el papel que tienen que representar.

Consideraciones:

- No adjudicar a un estudiante un papel que coincida totalmente con su conducta.
- El papel del profesor también lo representará un estudiante.
- No conviene adjudicar papeles tomando totalmente opuestos a la personalidad.

En definitiva, se deben adjudicar de manera que la dramatización se realice de forma natural y sea lo más representativa posible, con el fin de lograr el objetivo propuesto.

Todos los trabajos están especificados líneas abajo.

3. Se realiza la dramatización

El profesor puede actuar como observador.

Cuando se crea que ya hay tiempo suficiente para trabajar sobre los objetivos propuestos, se da por terminada la dramatización, siempre con cuidado de no interrumpirla en el mejor momento.

4. Se comenta en el grupo-clase

Es el momento de reconocer los papeles interpretados, para ello se pide a los observadores que vayan identificando los rasgos que caracterizan cada conducta. Lo mismo puede hacerse con los personajes, deberán comentar su papel.

Finalmente se comentará la relación de la dramatización con las conductas en la clase real.

Especificación de papeles

- **El estudiante atento.** Tiene una actitud positiva ante la clase. Siempre presta atención a la explicación del profesor o profesora. Tiene su material a punto encima de la mesa y toma notas a lo largo de la explicación.
- **Dos estudiantes hablando entre sí.** (Busca un compañero para compartir tu papel). Están todo el tiempo hablando en voz baja, no prestan atención a la clase y su cuchicheo molesta a los compañeros y compañeras de alrededor y al profesor/a. No escuchan, ni toman apuntes; están más interesados en sus asuntos personales.
- **Joven que estudia otra asignatura.** Se muestra nervioso, inquieto. Tiene encima de la mesa un libro de otra asignatura, del que tendrá que realizar un control en la hora siguiente. No levanta mucho la cabeza, más bien intenta esconderse detrás de la persona que se sienta delante, y repite bajito los contenidos que está memorizando para el control. No está atento a la explicación de la clase ¡es más urgente lo que tiene luego !
- **Estudiante preguntón.** No puede pasar desapercibido y, aunque sin mucho acierto, él tiene que intervenir. Continuamente está levantando la mano. Interrumpe la explicación para hacer preguntas sin sentido, inútiles y tontas; incluso a veces, no guardan relación con el tema que se trata.
- **Estudiante concentrado en clase.** No se sabe muy bien que es lo que más le interesa, si la explicación o quien está exponiendo. Está exageradamente atento, no a lo que está diciendo, sino a la postura y gestos del profesor/a. Se fija detenidamente en su forma de vestir, de moverse, etc.
- **Estudiante que hace continúa alusión a lo que ha leído.** Cree estar muy preparado y tiene que demostrarlo, interrumpe la explicación para hacer comentarios o preguntas en relación al tema. Intenta poner a prueba la paciencia y los conocimientos del profesor.
- **Estudiante con postura inadecuada.** No le interesa mucho lo que está leyendo y muestra nerviosismo, cambia constantemente de postura, pero ninguna es correcta.
Tiene papel encima de la mesa y un bolígrafo para tomar notas; pero con las posturas que pone (medio tumbado encima de la mesa, echado hacia atrás en las sillas, le resulta bien difícil).

- **Joven distraído.** Se aburre en clase, no le interesa nada el tema. No presta atención, mira con distracción a todas partes: por la ventana, al compañero de atrás.... Se mueve constantemente en su silla, en la que no acaba de encontrarse a gusto. No toma apuntes, ni escucha la lectura.
- **Estudiante que siempre está haciendo algo.** Está inquieto todo el tiempo. No viene bien preparado a la clase y después de rebuscar en su maletín, sacando las cosas y volviéndolas a meter, interrumpe la explicación para pedir un bolígrafo que se le ha olvidado. Al rato, parece haber perdido algo, vuelve a buscar en sus cosas, pero no lo encuentra, y al final, vuelve a interrumpir, esta vez pidiendo una regla (o similar) que le es muy necesaria.
- **Profesor (a), Explica** a los estudiantes que les va a leer un texto, del que luego tendrán que realizar un trabajo.

A continuación, comienza la lectura despacio y de forma clara; respetando los signos de puntuación. Levanta la vista de vez en cuando, para controlar la atención de sus compañeros, y si es preciso hace llamadas de atención.

3.3.3. Sistema de evaluación

Conocer la eficacia de las estrategias y actividades seleccionadas, requerirá lógicamente de una evaluación a los estudiantes con el propósito de mejorarlas y enriquecerlas oportunamente. Por ello es necesario aplicar el siguiente trabajo individual:

Instrucciones:

Reflexiona serenamente y contesta con mucha prudencia y sensatez lo más significativo de los siguientes aspectos:

Cognitivo:

¿Qué ideas nuevas aprendí? ¿Qué he hecho para aprender? ¿Cómo aprendí? ¿Qué ideas me motivarán para mejorar las relaciones interpersonales con mis compañeros de la especialidad?

Afectivo:

¿Qué me gusto de cada una de las estrategias metodológicas? ¿Qué fue lo que más me hizo disfrutar? ¿Cómo me sentí al tratar cada uno de los temas? ¿Cómo me siento ahora? ¿Qué cosa aprendida me será de gran utilidad para mi vida?

Compromiso:

¿A qué me comprometo lo que he aprendido? ¿Qué voy a hacer en adelante? ¿En qué he mejorado? ¿Mejoraré mis relaciones interpersonales con mis compañeros de aula?

Actuar:

Proponer prácticas sencillas para mejorar las relaciones interpersonales a nivel de la Universidad Nacional de San Martín.

Redactar y presentar desarrollado todo este trabajo, motivo de evaluación personal.

Evaluación de habilidades comunicativas

El dominio de habilidades y destrezas comunicativas es otro de los elementos científicos inherentes al desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes universitarios, puesto que, dichas habilidades y destrezas constituyen un elemento esencial en la formación de la competencia profesional del egresado universitario y su ulterior perfeccionamiento en las actividades de formación profesional y científica de posgrado, así como, en las de superación profesional permanente y, de paso hacer uso de ellas, en la solución oportuna de algún problema personal, familiar, estudiantil o laboral.

En los medios especializados la habilidad comunicativa se refiere al conjunto de habilidades comunicativas requeridas para el ejercicio eficiente de las funciones de una profesión u ocupación dada y para asimilar los dinámicos cambios que se producen en el proceso comunicativo, a la par con los avances científicos y tecnológicos. El dominio de las habilidades y destrezas comunicativas son de sumo interés para todos los estudiosos de la comunicación educativa y en particular para los estudiantes de Idiomas y para todos aquellos que se interesan en el desarrollo de las habilidades de la comunicación.

Las habilidades comunicativas son necesarias que se desarrollen durante la formación profesional universitaria. Son muchas; pero, nosotros nos ocuparemos de las habilidades que facilitan el diálogo. Estas habilidades comunicativas permiten:

Argumentar criterios.

Cooperar a la formación de consenso en el grupo.

Aclarar oportunamente posibles dudas.

Eliminar barreras y puntos de tensiones.

Escuchar con detenimiento, eliminar distracciones.

Ponerse en el lugar del otro u otros (empatía).

Expresar sus pensamientos con fluidez, claridad y sencillez.

Comprender su imagen en el otro.

Expresión oral efectiva

Dentro del proceso de formación profesional, uno de los aspectos más importantes, es la efectividad que, en la comunicación con los estudiantes universitarios, alcance el profesor con su discurso, entendido éste como la expresión o exposición oral que desarrolla cotidianamente dentro del aula y ante un público que son sus estudiantes.

Resulta evidente que esta forma de comunicación oral asume las características de un discurso formal y exige una adecuada planeación que incluya objetivos, contenidos a desarrollar, bosquejo de exposición, presentación, materiales de apoyo, conclusiones y actividades derivadas; pero, por otra parte, también requiere de la selección de un vocabulario activo acorde al nivel de los estudiantes. En su clase el docente, tiene como propósito expresarse oralmente y de manera efectiva con el propósito de informar y persuadir. En el primer caso se refiere a la transmisión de conocimientos, explicaciones o instrucciones; y en el segundo, a la formación en los valores universalmente adoptados y la aceptación de las normas. Desde luego que esto no significa que todo lo planificado con los propósitos señalados tenga que estar exento de entretenimiento.

Seguramente que, de una clase divertida, los estudiantes obtendrán mejores resultados que de otra, también educativa, pero árida y aburrida.

Son varios los especialistas que sostienen que son tres las razones por las que se habla: Para informar, para persuadir o conversar a alguien sobre algo y, finalmente, para entender. Para optimizar la comunicación, se busca el apoyo de algunos elementos distintos a las palabras, con la finalidad expresa de enriquecer el proceso y facilitar la comprensión del mensaje que se quiere transmitir, se trata de los recursos no verbales. En este caso, los gestos y movimientos de las manos se utilizan para dar mayor énfasis a la palabra.

En la comunicación eficaz se utiliza un lenguaje sencillo, claro y afectivo teniendo en cuenta los aspectos verbales y no verbales (gestos, tono de voz, posturas, etc.) de los mensajes de los estudiantes y de otras personas.

Evaluación de conflictos, fuentes y solución de problemas

Los conflictos son problemas referidos exclusivamente a conflictos interpersonales, entre personas e instituciones y entre instituciones entre sí, predominando las interacciones antagónicas sobre las interacciones atrayentes. Un conflicto no es igual a violencia, es algo habitual en las relaciones entre personas y entre grupos sociales que surgen cuando se persiguen objetivos distintos. La violencia supone la ruptura. El conflicto, supone optar por resolverlo de forma destructiva. Nosotros debemos reflexionar sobre la resolución no

violenta de conflictos porque es el camino para mejorar la convivencia. El conflicto es de naturaleza humana, cuyos puntos en controversia para cada persona son distintos ya que el ser humano es conflictivo.

Fuentes del conflicto

Los hechos: El conflicto surge por un desacuerdo “sobre lo que es”, es decir, las partes tienen una percepción distinta de la realidad “lo que es”.

Los recursos humanos: El conflicto proviene del desacuerdo sobre la “distribución” de ciertos recursos escasos.

La necesidad: Desacuerdos, para que cualquier persona o grupo social pueda desarrollarse plenamente.

Los valores: Basados en las diferencias y tomados como factores determinantes de una decisión política, de una relación o de alguna otra fuente de conflicto.

La relación: Surgimientos de desacuerdos y conflicto producido de emociones y percepciones negativas o equivocadas.

La estructura: Dentro de ella interactúan los actores en conflicto fomentando desigualdad, asimetría de poderes, falta de equidad, etc.

Solución de conflictos

Es inevitable que en las relaciones humanas e interpersonales surjan conflictos. Algunos tienen su origen en “heridas” inconscientes y en las defensas que se activan cuando queremos protegernos. Otros se deben simplemente a malos entendidos, diferencias de ritmo, puntos de vista distintos o intereses contrapuestos. El conflicto puede tener un sentido positivo si debemos afrontarlo y escuchar sus significados. Para comprenderlos mejor, es importante perderles el miedo y disponer de estrategias como aquellas de ganar – ganar para afrontar los conflictos, superarlos con éxito y solucionar los problemas.

Estrategias para enfrentar el conflicto:

Separar a las personas del conflicto, enfrentando directamente el problema.

Concentrarse en intereses y no posiciones:

Intereses: Constituye la esencia del conflicto como deseos, inquietudes, emociones, etc.

Posiciones: Constituye los requerimientos, exigencias y demandas.

Idear soluciones de mutuo beneficio: Que todos ganen.

Buscar criterios y acuerdos comunes, que además de satisfacer a ambas partes, sean viables y contribuyan a la búsqueda de una mejor solución.

Evaluación de la personalidad, confianza y autoestima

Personalidad:

Son las características propias de cada ser humano que determinan su forma típica de actuar, pensar, percibir y sentir; y que lo hacen ser él mismo y no otro, siendo única y constante.

Toda persona posee en su interior sentimientos, que según su personalidad puede manifestarlos de diferentes maneras. El ser humano intenta definir su personalidad tomando diferentes modelos puesto que su relación con el mundo exterior la realiza desde distintos ámbitos.

Confianza:

La confianza es el conocimiento que alcanzamos sobre nuestras propias capacidades y cualidades. Se asienta en nosotros a medida que constatamos nuestra aptitud en las tareas que realizamos y al tiempo que logramos la habilidad para mantener relaciones de calidad con los demás. Es, por tanto, un sentimiento que se genera en nuestro interior y de cuyo desarrollo somos responsables. Para poder sentir que los otros creen en nosotros hemos de ser nosotros los primeros en sabernos válidos. Es imposible creer que los demás confían en nosotros si nosotros mismos no lo hacemos, pues la confianza nunca viene dada de fuera. Algunos jóvenes que no tienen confianza en sí mismos, dejan de participar en clase. Otros actúan escandalosamente para llamar la atención. En su peor manifestación, la falta de confianza en sí mismo se relaciona con comportamientos autodestructivos y malos hábitos como fumar, beber y tomar drogas.

Autoestima:

Es una actitud hacia uno mismo. Como actitud es la forma habitual de pensar, amar, sentir y comportarse consigo mismo. Es la disposición permanente según la cual nos enfrentamos con nosotros mismos. Constituye el núcleo básico de la personalidad. **¿Es innata la autoestima? No**, es adquirida y se genera como resultado de la historia de cada persona. Es el fruto de una larga y permanente secuencia de acciones y pasiones que nos van configurando en el transcurso de nuestros días de existencia. La autoestima, según José Antonio Alcántara (1993), es el máximo resorte motivador y el oculto y verdadero rostro de cada hombre esculpido a lo largo del proceso vital. Encontramos en ella, tres componentes:

cognitivo, afectivo y conativo o conductual. Su componente cognitivo indica idea, opinión, creencias, percepción y procesamiento de la información. Su elemento afectivo es una dimensión que valora lo que en nosotros hay de positivo y negativo, implica un sentimiento de lo favorable o desfavorable, de lo agradable o desagradable que vemos en nosotros. Su integrante conductual significa tensión, intención y decisión de actuar, de llevar a la práctica un comportamiento consecuente y coherente. Es el proceso final de toda su dinámica interna. Es el esfuerzo por alcanzar una fama, honor y respeto ante los demás y ante nosotros mismos.

CONCLUSIONES

- 1) Las relaciones interpersonales como procesos humanos fundamentales son factibles de ser desarrollados a través de programas y estrategias metodológicas como la propuesta en el presente estudio; porque permitirá fortalecer las capacidades y habilidades para las relaciones de interacción axiológica, de docentes y estudiantes; logrando con ello, mejores resultados en el proceso de enseñanza – aprendizaje.
- 2) Los resultados de la encuesta aplicada a docentes y estudiantes de la EPI-UNSM-T presentadas en las tablas y gráficos se manifiestan de la siguiente manera: Los docentes observan que las Relaciones de los estudiantes en el aula y fuera de ella son buenas en un 60%. Sin embargo, un rango comprendido en el 40% considera entre malo y regular. El 30% de docentes considera que la relación entre docentes-estudiantes se encuentra entre malas y regulares. Los docentes indican que el 20% de los estudiantes presentan bajo rendimiento y que el 50% de ellos, se ubican entre malo y regular. Manifestándose una baja expectativa sobre los mismos. Existe una asimetría en la apreciación del docente hacia el estudiante y viceversa.
- 3) Los estudiantes en un porcentaje superior del 50% observan que la formación profesional de los docentes es satisfactoria, pero otro porcentaje que ronda el 48% indican estar medianamente y poco satisfechos. Sobre el desempeño de los docentes, la mayoría; dicen es buena, pero un porcentaje superior al 43% dice que están entre regular y malo.
- 4) En líneas generales podemos concluir que las relaciones interpersonales entre Docentes y estudiantes, manifiestan la complejidad de la misma. Observándose diferencias de apreciación entre docentes-estudiantes la cual se encuentra en el rango de “regular”, agregado a ello la baja expectativa de los docentes sobre los estudiantes incidiría negativamente en los resultados del proceso de enseñanza aprendizaje.
- 5) La Propuesta que se presenta permitirá en el contexto educativo, lograr lo siguiente: Mejorar sustancialmente la calidad de las buenas relaciones interpersonales, creando y promoviendo un clima agradable de convivencia democrática. Propicia una intensa

relación comunicativa y eleva el nivel académico con mejores aprendizajes significativos.

Mantiene excitante, anima y fortalece la confianza en los sentimientos de los estudiantes para resolver problemas y conflictos estudiantiles.

Por lo tanto, el objetivo de la investigación ha sido alcanzado significativamente con lo cual queda validada la hipótesis planteada.

RECOMENDACIONES

1. Que, las Autoridades de la UNSM-T deben tener en cuenta la Propuesta: Estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes en la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto, con el fin de propiciar mejores relaciones interpersonales entre docentes - estudiantes, docentes, trabajadores e inclusive desarrollar nuevas experiencias con otro tipo de recursos como el dibujo, la pintura, el modelado, el juego, el teatro, la danza, el deporte ,los retiros, reuniones de confraternidad, etc.
2. Que, la UNSM-T debe hacer el esfuerzo por conocer la realidad interna y externa de los estudiantes y conocer qué tipo de profesional humanamente está formando; toda vez que cuando ingresan, se presentan considerablemente dispersos y con serias deficiencias en su formación e integración, siendo resistentes al cambio, poco creativos y con bajo nivel académico.
3. Que, se generalice la aplicación de la propuesta; Estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes en la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto para toda la organización institucional, autoridades, docentes, estudiantes personal administrativo y no administrativo, padres de familia, y comunidad social y tener buenas relaciones interpersonales.
4. Desarrollar jornadas de trabajo, participación en eventos académicos y reuniones periódicas cada cierto tiempo. Para evitar problemas en las relaciones interpersonales y mejorar el clima institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuario, F (2013). *Influencia del liderazgo educativo en las relaciones interpersonales de la escuela “Pedro Vicente Maldonado” del Cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi durante el año lectivo 2011- 2012*. Universidad Tecnológica Equinoccial- Ecuador.
- Ávila, Medina y Castillo, (2016) *Universidad de La Sabana, Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas, Facultad de Educación*.
- Achaerandio, L. (1998) *Guatemala Publicaciones Métodos de Investigación* (3ª. Edición)
- Addine, F (1998). *Didáctica y optimización del proceso de enseñanza- Aprendizaje*. La Habana: Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño.
- Arregui, J., V., & Choza, J. (2001). *Filosofía Del Hombre*. Madrid: Ediciones R.I.A.L.P. Auténticos de comunicación. México. UNAM.
- Arellano, N (2004) *Comunicación en la Prevención del Conflicto en Instituciones Educativas de Media, Diversificada y Profesional*. Tesis Doctoral. Cabimas Venezuela.
- Beiza, A (2012). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar*
- Betelu, S. (s.f.) (2008) *Técnicas De Trabajo En Equipo*.
- Bunge, M (1975). *La Ciencia, Su Método Y Su Filosofía*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Castillo, I (2013). *Influencia de la Técnica SMYMTER en el desarrollo de Competencias*
- Cavero, J. D (2015). *Aplicación de la metodología del aula virtual para mejorar el crecimiento productivo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Elías Soplín Vargas-Rioja*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Cova, C (2013). *Estrategias de enseñanza y de aprendizaje empleadas por los (as) docentes de matemáticas y su incidencia en el rendimiento académico de los (as) estudiantes de 4to año del Liceo Bolivariano “Creación Cantarrana” periodo 2011 - 2012, Cumaná Estado Sucre*. (tesis).
- Colombo, M (2003). *La cultura organizacional y el trabajo en equipo*. Córdoba: Cultural.
- Colunga S, García R (2005). *Algunas variantes de concreción de los modelos Teóricos: las*

estrategias, las metodologías y los programas de Intervención educativa. Camagüey: Universidad de Camagüey.

Díaz B (1998) *Estrategias docentes para un aprendizaje Significativo*.

Díaz, F (2010). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. Editorial McGraw-

Espinoza, G (2014). Desempeño docente en el proceso de enseñanza – aprendizaje *en el nivel de educación básica superior* del centro educativo colegio de bachillerato Ciudad de Portovelo, del cantón Portovelo, Provincia de El Oro, en el año lectivo 2013-2014, Ecuador.

Espinoza, M (2003). *Dinámica Del Grupo Juvenil*. Buenos Aires: Humanistas.

Falieres, N (2006). *Cómo Mejorar El Aprendizaje En El Aula*. Bueno Aires: Grupo Clasa.

Fernández, J (2005). *La Comunicación En Las Relaciones Humanas*. México: Trillas.

Forgas, P (1999). *Educación social*. Barcelona España.

García, N (2015). *Relación del trabajo en equipo con la motivación laboral, de los docentes de las II.EE. Champagnat y Cima de Tacna, año 2013*. Tesis de maestría en ciencias, con mención en gerencia y administración de la educación, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna.

Garza, D (2010). *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de Sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipa*. Universidad

Goleman, D (1998). *Inteligencia Emocional*. España: Kairos.

González C (1980). *Medios de enseñanza*. La Habana: Ed. Pueblo y edición, –283 p.

Hargreavez, D (1979). *Las Relaciones Interpersonales En La Educación*. Madrid: *Nances*.

Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. 5ta. Edición Hill. México. Humanas, Editorial Limusa, 1

Hargreaves, D (1977). *Las relaciones interpersonales en la educación*. Madrid: *Narcea*.

Hymes, D (1971). *Competencias Comunicativas*. Construcción de sentidos en Espacios Interpersonales. Interpretación constructivista. México, DF: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

- Hualla, R (2017). *Programa de desarrollo personal para optimizar las relaciones interpersonales en diferentes agentes educativos de la institución educativa de señoritas "Arequipa"*
- Isaac, D (2001). *La Educación De Las Virtudes Humanas*. La Navarra.
- López. M (2008) R.L. Vargas. *La comunicación interpersonal en la relación enfermera*.
- Luján, G (2014). *Clima y motivación laboral en Instituciones educativas de Miramar – Alto Salaverry*. Trujillo: UCV.
- Marcelo, B (2005). *Gestión Educativa*. Lambayeque: Fachse-Unprg.
- Matos, M (2009) *realizó una investigación sobre "Comunicación y relaciones"*.
- Mendoza, A (1994). *Relaciones Humanas*. México: El Manual Moderno.
- Molina, N (2005), "El Clima Social y Emocional para la Convivencia y Aprendizaje en el aula".
- Molina y Pérez (2.001), en su trabajo titulado: "*La importancia de las Relaciones*".
- Molina, A (1985). *Diálogo E Interacción En El Proceso Pedagógico*. México.
- Monereo, C (1995) *Estrategias para aprender a pensar bien*. Cuadernos de Pedagogía.
- Monzón, G (1993) *Introducción al Proceso de Investigación*. Editorial Tucur
- Netsahualcoyotl, G. G. (s.f.). *Teoría De Las Relaciones Humanas*.
- Naranjo, P (2008), Artículo: "*La comunicación y la conducta asertivas como habilidades sociales*" Revista Electrónica publicada por el Instituto de Investigación en Educación Universidad de Costa Rica
- Ortega, R (2008). *Actividades Para Mejorar El Diálogo Y La Convivencia En el Aula*.
- Ortiz E (2004) *Estrategias educativas y didácticas en la Educación Superior*. Pedagogía
- Ortiz, A (2009). *Metodología del aprendizaje significativo*. España. Paciente.
- Parra, I (2004). *La competencia comunicativa en la labor pedagógica*. Editorial Pueblo.
- Ramos, M (2007). *Investigación Educativa: El Proyecto De Tesis*.
- Reusche, G (2018). *Adecuadas relaciones interpersonales en los estudiantes mejoran los aprendizajes de la I.E. 14764 "Señor Cautivo de Villa Viviate": plan de acción*.

- Rico, Martín (2004): “Proceso de enseñanza desarrollador en la escuela Primaria”,
- Robbins, S (2005) Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Roco, G (1999). Relaciones Interpersonales En Los Chats De Internet. Chile: Universidad de Concepción.
- Rodríguez, C (2004) *Aproximaciones al estudio de las estrategias como resultado Científico*.
- Rogers, C (1995). El camino del Ser. Barcelona: Editorial Kairós.
- Rogers, C (1964). *Teoría humanista de Carl Rogers*. [On line]. Disponiblen en:
html.rincondelvago.com/teoría-humanista -de rogers.html
- Rogers, C (1971). Psicoterapia y relaciones humanas. *Teorías y práctica de la terapia no directiva*, Tomo II. Barcelona: Paidós.
- Sánchez G (2005). *La relación maestro-alumno: ejercicio del poder y saber en el aula Universitaria*.
- Savater, F (1997). El valor de Educar (2 ed.). Barcelona: Editorial Ariel.
- Silva, E (2015). *Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Morales- durante el primer semestre*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, San Martín.
- Stubbs, M. (s.f.). Las Relaciones Profesor – Alumno. España. Soria. V. (1998): Relaciones Superior. Paris.
- Tudesco, J (1995). El Nuevo Pacto Educativo. Educación, Competitividad Y Ciudadanía En La Sociedad Moderna. Madrid: Anaya.
- Unesco. (1995). Documento De Política Para El Cambio Y El Desarrollo En La Educación Universitaria.
- Vargas, G (2000). La Imagen Del Éxito. México: Mc Graw Hill.
- Vásquez, J (2015). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales*.
- Vásquez, F (2006). Modernas Estrategias Para La Enseñanza. Euro México, S. A.
- Vygotsky, L. S (1964). Pensamiento y lenguaje. Buenos Aires: Editorial Lautaro

Vygotsky, L.S (1987) “Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores”,
Washington D. C.

Winkler, D. R (1994). La Educación Superior En América Latina. Banco Mundial.

Woolfolk, A. (s.f.). Psicología Educativa. México.

Yagosesky, R (2005). *La comunicación asertiva. [On Line]*. Disponible en:

www.laexcelencia.com/htm/articulos.

Zavala, A (1995). *La práctica educativa: como enseñar*, (editorial: Barcelona)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Autor/título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes en la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.</p>	<p>Problema General ¿Cómo diseñar un programa de estrategias metodológicas humanísticas para mejorar las relaciones Interpersonales de docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuáles son los niveles de las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto?</p> <p>¿Qué programas de estrategias</p>	<p>O. General: Diseña, elaborar y fundamentar un programa de estrategias metodológicas humanísticas basado en la Teoría de Rogers para mejorar las relaciones interpersonales entre docente - estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.</p> <p>O. Específicos Identificar el nivel de las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes en la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Establecer el programa de estrategias</p>	<p>Hipótesis General. Sí diseñamos, elaboramos y fundamentamos un programa de estrategias metodológicas humanísticas entonces mejoraremos las relaciones interpersonales entre docente y estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.</p> <p>Hipótesis Específicas H1. El nivel de relaciones interpersonales de docentes y estudiantes en la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín,</p>	<p>Variable descriptiva Se observa en el proceso de formación docente educativo de los estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas escasa gestión educativa de Estrategias Metodológicas humanísticas que se manifiesta en las deficientes relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes generando relaciones inadecuada en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.</p> <p>Variable propositiva: Diseñar, elaborar y fundamentar un programa de estrategias metodológicas humanísticas en la mejora de las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la</p>	<p>Dominio del contenido</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad de la corrección y contextualización del tratamiento del contenido humanístico abordado en la clase. 2. Calidad en el establecimiento de relaciones entre los conceptos y los procedimientos humanísticos. 3. Nivel de correspondencia entre los objetivos y los contenidos humanísticos. 4. Nivel de exigencia en la corrección de las respuestas de los aprendices ante las interrogantes a ellos formuladas. 5. Nivel de aprovechamiento de las potencialidades que el contenido humanístico ofrece para educar a los aprendices. 6. Calidad de la utilización de métodos y procedimientos 	<p align="center">Nominal</p>

<p>metodológicas humanísticas han sido usadas para mejorar las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto?</p> <p>¿Cuáles son las acciones para mejorar las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes en la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto?</p>	<p>metodológicas humanísticas para mejorar las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.</p> <p>Propiciar las actividades específicas para mejorar las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.</p>	<p>Tarapoto, es deficiente.</p> <p>H2. El programa de estrategias metodológicas humanísticas mejorara las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, son insuficientes.</p> <p>H3. Las actividades específicas propuestas mejoraran las relaciones interpersonales de docentes y estudiantes en la Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.</p>	<p>Nacional de San Martín, Tarapoto., de modo tal que les permita desarrollar habilidades para comunicarse adecuadamente, escuchar, plantear con autenticidad sus ideas; y por lo tanto desaparecen las actitudes de rechazo, indiferencia y trato agresivo, originando un clima agradable, propiciando un eficiente proceso de enseñanza y aprendizaje.</p> <p>V1. Estrategias metodológicas humanísticas</p> <p>V2. Relaciones interpersonales</p> <p>VARIABLE PROPOSITIVA</p> <p>Desarrollar , aplicar y evaluar como estrategias metodológicas humanísticas Mejorar las relaciones interpersonales de</p>	<p>Uso de métodos y procedimientos</p> <p>Uso de medios de enseñanza y aprendizaje</p> <p>Valores</p> <p>Empatía</p> <p>Organización</p> <p>Cordialidad</p> <p>Conflictos</p>	<p>metodológicos que orientan y activan a los aprendices hacia la búsqueda independiente del conocimiento hasta llegar a la esencia de este o a su aplicación.</p> <p>7. Nivel de estimulación a los aprendices para la búsqueda de información en diversas fuentes, incluyendo los recursos tecnológicos, para propiciar el desarrollo del pensamiento reflexivo y de la independencia cognoscitiva.</p> <p>8. Calidad de la dirección del proceso en cuanto a la anticipación a los razonamientos y juicios de los aprendices.</p> <p>9. Calidad de los niveles de ayuda que ofrece el docente que le permite al aprendiz reflexionar sobre su propio error y rectificarlo.</p> <p>10. Calidad de la utilización y diversificación de los medios de enseñanza de manera que favorezcan un aprendizaje desarrollador y significativo.</p>
---	--	--	--	---	--

			docentes y estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto de modo tal que les permita desarrollar sus habilidades para comunicarse efectivamente, escuchar, plantear soluciones a los conflictos y expresar con autenticidad sus ideas; y por lo tanto desaparecen las actitudes de rechazo, indiferencia y trato agresivo, originando un clima agradable emocionalmente, propiciando un eficiente proceso de enseñanza y aprendizaje.		<p>11. Calidad en la utilización de software educativo, vinculándolos a los objetivos y contenidos de enseñanza.</p> <p>12. Calidad en el aprovechamiento de todas las potencialidades de medios empleados en la clase.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación 2. Cortesía 3. Respeto 4. Ética 5. Comprensión 6. Colaboración 7. Amistad 8. Convivencia 9. Reproches 10. Injusticia 11. Familiaridad 12. Sinceridad 13. Trabajo en equipo 14. Competencias 15. Polémicas 	
Diseño		Población		Muestra		
Experimento no experimental	Población. Estará constituida por los 189 estudiantes de Idiomas, 10 docentes entre nombrados y contratados, de la Escuela Profesional de Idiomas en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.		Muestra. Estará constituido por 31 estudiantes y 10 docentes nombrados y contratados.			

Anexo 2

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
ESCUELA FACULTAD DE EDUCACION
ESCUELA PROFESIONAL DE IDIOMAS.**

ENCUESTA A DOCENTES

Instrucciones: Le saludo cordialmente y a la vez le solicito su apoyo en el desarrollo de la presente encuesta, con el fin de proponer acciones para mejorar las Relaciones Interpersonales entre los estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas; y así mismo, valorar sus respuestas para una mejor alternativa de trabajo educativo que permita elevar nuestra labor de docente de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Nombre (opcional) :
.....
2. Asignatura que enseña :
.....
3. Ciclo Académico :
4. Fecha :

II. MARQUE SU RESPUESTA:

- 1. Se siente identificado con la asignatura que desarrolla en clase**
a) Muy identificado b) identificado c) Poco identificado
- 2. Como consideras el rendimiento académico de trabajo en equipo de los estudiantes de idiomas:**
a) Buena b) Regular c) Mala
- 3. Como consideras el servicio de matrícula en nuestra universidad:**
a) Buena b) Regular c) Mala
- 4. Cuál es tu opinión que tienes referente a los horarios de clase:**
a) Adecuados b) Poco adecuados
- 5. Cuál es su opinión de gestión referente a la atención administrativa:**
a) Rápido b) Lento c) Muy lento

Anexo 3
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
FACULTAD DE EDUCACION
ESCUELA PROFESIONAL DE IDIOMAS.
ENCUESTA A ESTUDIANTES

Instrucciones: Le saludo cordialmente y a la vez le solicito su apoyo en el desarrollo del presente instrumento, con el fin de proponer acciones para mejorar las Relaciones Interpersonales entre los estudiantes de la Escuela Profesional de Idiomas; y así mismo, elevar la calidad educativa de nuestra Universidad.

I. DATOS GENERALES

1. Nombre (opcional):
2. Ciclo Académico:
3. Fecha:

II. MARQUE SU RESPUESTA

14. **¿Cómo calificas la formación profesional de los docentes de idiomas?**
a) Satisfactorio b) Medianamente satisfactorio c) Poco satisfactorio
15. **¿cómo consideras el desempeño profesional de los docentes?**
a) Buena b) Regular c) Mala
16. **¿Cuál es tu apreciación referente a los horarios de clases Teóricas y Prácticas Programadas en la Escuela de Idiomas?**
a) Muy buena b) Buena c) Regular
17. **¿Cómo consideras el cumplimiento del servicio de consejería y tutoría?**
a) Muy satisfactoria b) Satisfactoria c) Medianamente satisfactorias
d) Poco satisfactorio e) Insatisfactoria
18. **Cumple responsablemente el horario de clase teórica y práctica el docente:**
a) Muy satisfactoria b) Satisfactoria c) Medianamente satisfactorias
d) Poco satisfactorio e) Insatisfactoria
19. **¿Cómo evalúas el servicio de matrícula en la UNSM-T?**
a) Muy bueno b) Bueno c) Regulares
d) Malo e) Muy malo
20. **¿Cómo evalúas los trámites administrativos en la escuela de Idiomas?**
a) Rápido b) Medianamente rápido c) Lento d) Muy lento
21. **¿Cómo evalúas el trato de parte el personal administrativo?**

- a) Muy cortés b) Cortés c) Medianamente corteses
d) Pocos cortés e) Descortés

22. ¿Cómo evalúas el trato de las autoridades de la Escuela Académica?

- a) Muy cortés b) Cortés c) Medianamente cortés d) Poco cortés

23. ¿Cómo evalúas las relaciones Interpersonales de los docentes hacia los estudiantes?

- a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo

24. ¿Cómo evalúas a los docentes que enseñan en la escuela de Idiomas?

- a) Muy buena b) Buena c) Regulares

25. Cuál es el trato de los docentes hacia los estudiantes durante la clase?

- a) Muy bueno b) Bueno c) Regulares

26. Cómo evalúas las relaciones interpersonales de las autoridades de la escuela de Idiomas?

- a) Muy buenas b) Buenas c) Regular d) Malas e) Muy malas

27. ¿Consideras pertinente el desarrollo curricular de la escuela de Idiomas?

- a) Bajo b) Medio c) Alto

Muchas Gracias por su Colaboración.

Anexo 4: Validez de encuesta.

La confiabilidad total del instrumento se calculará a través del análisis de los 14 ítems del test a través del Alfa de Crombach.

Siendo el coeficiente de confiabilidad de 0,70.

SUJETOS	ITEMS														TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	2	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	2	2	45
2	2	2	2	2	2	5	2	3	4	4	3	4	2	2	39
3	3	2	3	3	5	4	2	4	3	4	3	2	2	2	42
4	3	2	3	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	46
5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	48
6	2	3	3	4	5	4	4	5	3	4	3	2	3	3	48
7	2	3	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	51
8	2	2	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	51
9	3	2	3	5	5	5	4	5	5	3	3	4	3	3	53
10	3	2	3	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	49
11	3	2	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	52
12	3	2	3	3	5	4	2	5	3	4	2	2	2	2	42
13	3	2	2	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	45
14	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	44
15	2	2	2	4	5	4	4	5	3	4	3	2	3	3	46
16	2	2	3	4	5	5	4	5	3	5	2	4	2	3	49
17	2	2	3	5	5	5	4	4	4	4	2	4	3	3	50
18	3	2	2	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	3	51
19	3	2	2	3	5	5	4	4	3	4	2	4	3	3	47
20	3	2	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	3	52
	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5.242

K	14
Sumatoria Vi	5.24
Vt	14.79

sección 01	1.08
sección 02	0.65
absoluto	0.65

Fuente:
Elaboración propia

alfa de cronbach	0.70
-------------------------	------

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Se puede observar que el puntaje, se encuentran en 0.70; que significa que existe confiabilidad.

Se analizó la confiabilidad en la **encuesta a docentes**, refiriéndonos con esto al “grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (Sampieri, 1991), a través del coeficiente de Alpha de Cronbach.

La confiabilidad total del instrumento se calculó a través del análisis de los 13 ítems del test a través del Alfa de Cronbach.

Siendo el coeficiente de confiabilidad de 0,71.

SUJETOS	ITEMS														TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	2	3	3	5	4	2	4	3	4	3	2	2	2	42
2	3	2	3	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	3	46
3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	48
4	2	3	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	51
5	2	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	52
6	3	2	3	5	5	5	4	5	5	3	3	4	3	3	53
7	3	2	3	3	5	4	2	5	3	4	2	2	2	2	42
8	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	44
9	2	2	2	4	5	4	4	5	3	4	3	2	3	3	46
10	2	2	3	4	5	5	4	5	3	5	2	4	2	3	49
11	2	2	3	5	5	5	4	4	4	4	2	4	3	3	50
	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	5.182

K	13
Sumatoria Vi	5.18
Vt	14.87
sección 01	1.08
sección 02	0.65
absoluto	0.65
alfa de cronbach	0.71

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN -TARAPOTO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : CASTILLO SANTA MARIA INÉS.
 1.2 GRADO ACADÉMICO : DOCTORA
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN -TARAPOTO
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACION : " ESTRATEGIAS METODOLOGICAS HUMANISTICAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE DOCENTES Y ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO".
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : NORMAN HERRERA GÓMEZ
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES
 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD : JUICIO DE EXPERTO
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09)	(10-12)	(12-15)	(15-18)	(18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados con conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total					12	35
Total						47

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: LAS DIMENSIONES E INDICADORES SON COHERENTES POR LO QUE PROCEDE SU APLICACIÓN.

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 18 (BUENO)

Tarapoto, julio de 2019.

.....
 Lic. Dra. Ines Castillo Santa Maria
 UNSM - T
 CPPe 0349527

Anexo 6



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN -TARAPOTO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : DE LA CRUZ MACEDO AGUILAR JUAN DE DIOS.
 1.2 GRADO ACADÉMICO : DOCTOR
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN -TARAPOTO
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACION : " ESTRATEGIAS METODOLOGICAS HUMANISTICAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE DOCENTES Y ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO".
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : NORMAN HERRERA GÓMEZ
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES
 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD : JUICIO DE EXPERTO
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

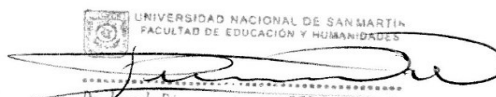
II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficient e (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelent e (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados con conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores				x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					x
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					x
Sub Total					12	35
Total						47

OPIÓN DE APLICABILIDAD: LAS DIMENSIONES E INDICADORES SON COHERENTES POR LO QUE PROCEDE SU APLICACIÓN.

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 18.8. (Excelente)

Tarapoto, julio de 2019.


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
 FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
 NORMAN HERRERA GÓMEZ

Anexo 7



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN -TARAPOTO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : SANCHEZ COLINA ROBERTO ESTEBAN.
 1.2 GRADO ACADÉMICO : DOCTOR.
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN -TARAPOTO
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACION : " ESTRATEGIAS METODOLOGICAS HUMANISTICAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE DOCENTES Y ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO".
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : NORMAN HERRERA GÓMEZ
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES
 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD : JUICIO DE EXPERTO
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)


II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficient e (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelent e (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados con conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total					12	35
Total						47

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: LAS DIMENSIONES E INDICADORES SON COHERENTES POR LO QUE PROCEDE SU APLICACIÓN.

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 18 (BUENO)

Tarapoto, julio de 2019.


Roberto Esteban Sánchez Colina
LIC. DOCTOR

Anexo 8



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN -TARAPOTO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : PADILLA GUZMAN MANUEL
 1.2 GRADO ACADÉMICO : DOCTOR
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN -TARAPOTO
 1.4 TITULO DE LA INVESTIGACION : " ESTRATEGIAS METODOLOGICAS HUMANISTICAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE DOCENTES Y ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO".
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : NORMAN HERRERA GÓMEZ
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES
 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD : JUICIO DE EXPERTO
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)


II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09)	(10-12)	(12-15)	(15-18)	(18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados con conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total					12	35
Total						47

OPINION DE APLICABILIDAD: LAS DIMENSIONES E INDICADORES SON COHERENTES POR LO QUE PROCEDE SU APLICACIÓN.

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 18 (BUENO)

Tarapoto, julio de 2019.


 Dr. Manuel Padilla Guzman
 R.N.º 2300828442

Anexo 9



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN -TARAPOTO
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : DE LA CRUZ BARDALES ZAPATA.
 1.2 GRADO ACADÉMICO : DOCTOR
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN -TARAPOTO
 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACION : " ESTRATEGIAS METODOLOGICAS HUMANISTICAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE DOCENTES Y ESTUDIANTES EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO".
 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : NORMAN HERRERA GÓMEZ
 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES
 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD : JUICIO DE EXPERTO
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 c) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
 e) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

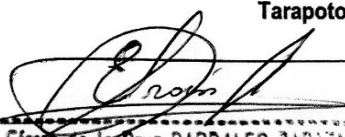
II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficient e (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelent e (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados con conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					X
Sub Total					12	35
Total						47

OPIÓN DE APLICABILIDAD: LAS DIMENSIONES E INDICADORES SON COHERENTES POR LO QUE PROCEDE SU APLICACIÓN.

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 18 (BUENO)

Tarapoto, julio de 2019.


 Dr. Efraín de la Cruz BARDALES ZAPATA
 DNI N° 16681180
 CPPe 0439392

Anexo 10:

NORMAS DE CONVIVENCIA

ENSEÑAR Y APRENDER A CONVIVIR: TAREA DE TODOS

La formación de normas de convivencia en los estudiantes universitarios es esencial para que adquieran normas de comportamiento, valores, costumbres, o sea, se socialicen y asuman una posición creadora y transformadora de la realidad a través de la influencia de las personas y de la cultura del medio en que viven.

La convivencia es la capacidad de las personas de vivir con otros (con-vivir) en un marco de respeto mutuo y solidaridad recíproca, implica el reconocimiento y respeto por la diversidad, la capacidad de las personas de entenderse, de valorar y aceptar las diferencias; los puntos de vista del otro y de otros. “La convivencia es un aprendizaje: se enseña y se aprende a convivir” (Jáuregui, 2005:23).

Si se reflexiona acerca de ¿qué es la convivencia? se puede precisar que se refiere a las relaciones que se producen en el contexto universitario entre los diversos integrantes de la comunidad educativa: estudiantes, docentes, directivos, familia y comunidad.

A decir de Ballesteros y Calvo (2007), la convivencia positiva es un componente, objetivo, condición y resultado de una Educación de Calidad, por lo que elaborar un plan para la Mejora de la Convivencia deberá contribuir a promover el aprendizaje, el desarrollo integral de los alumnos y a favorecer la resolución de conflictos en un entorno afectivo, físico y social seguro.

En la universidad adquiere especial importancia la convivencia entre los docentes, estudiantes y organizaciones juveniles y estudiantiles, para el aprendizaje de normas de convivencia en todos los espacios en los que se desarrolla el proceso docente educativo: curricular y extracurricular con la influencia de toda la comunidad educativa.

Es una condición indispensable que haya un clima agradable para la apropiación de los conocimientos, habilidades y las actitudes que están determinados en el currículum. El escenario de aprendizaje debe caracterizarse por el respeto, lo que facilita enseñar y aprender, por las buenas relaciones e interacciones entre todos los miembros de la comunidad educativa. Deben planificarse las actividades en los múltiples espacios formativos, en un entorno placentero que motive a los estudiantes, además aplicar el reglamento con normas disciplinarias bien definidas, consensuadas y conocidas por todos.

La convivencia se produce fundamentalmente a través de la comunicación interpersonal y social, constantemente se sucede la comunicación con los demás en diferentes espacios.

La formación y desarrollo de la personalidad y la calidad de vida está determinada por la eficiencia y eficacia con que se origine la comunicación, y se evidencia en el desarrollo de las potencialidades comunicativas al expresar, recibir e interpretar mensajes, en las relaciones de comunicación interpersonal y dentro del grupo.

Cuando se logra una comunicación eficaz es porque se han formado competencias comunicativas en los estudiantes donde se integran formaciones cognitivas, metacognitivas, afectivas y cualidades personales que se ponen al servicio de la eficacia del comportamiento en la situación comunicativa.

La comunicación interpersonal es parte esencial de las relaciones humanas y se desarrolla en la práctica, no solo es enviar o recibir información, sino compartir experiencias, hacerlas en común, participar a través del intercambio y las relaciones entre los que se comunican.

Debe caracterizarse por la apropiación de valores, de respeto a los derechos de los demás, la tolerancia, honestidad, solidaridad. De gran importancia además es que sepan manejar los sentimientos y emociones, los conflictos, trabajar en grupo, compartir, buscar soluciones a los problemas, dialogar (Torroella, 2002).

En la universidad los estudiantes tienen constantes interacciones que contribuyen a su formación académica y en valores. En cada proceso sustantivo (formación, investigación y extensión universitaria) en que participan establecen relaciones de convivencia, adquieren normas de conducta y demuestran su crecimiento personal.

En el aula los estudiantes pasan la mayor parte del tiempo y cuando se establecen relaciones de convivencia positivas se evitan conflictos, que pueden influir negativamente tanto en lo afectivo, como en lo cognitivo. Son significativas también las relaciones de convivencia que se crean en los procesos democráticos que ocurren en la universidad, con la participación protagónica de las organizaciones juveniles y estudiantiles, que posibilitan la intervención de los estudiantes en la dirección de la institución universitaria.

De particular importancia son las interrelaciones que se instauran en las actividades extensionistas y que contribuyen a la formación de valores, con la implicación de los profesores y trabajadores en general, su organización asume una concepción ambientalista por el alcance que tienen no solo en el marco de la universidad, sino, en el desarrollo comunitario y en el contexto de actuación de los estudiantes del pregrado.

En todas estas actividades prevalece el protagonismo de los estudiantes, los que se trazan sus metas, implementan, controlan y evalúan los resultados en correspondencia con sus proyectos de vida y sus aspiraciones como futuros profesionales de la educación, o sea, de acuerdo a cómo conciben sus relaciones y compromisos sociales, cómo se proyectan para

con la sociedad, sus metas, aspiraciones de manera proyectiva, anticipatoria para delinear los rasgos de sus estilos de vida personal y los modos de existencia de la vida cotidiana insertados en la sociedad.

En las múltiples actividades que realizan los estudiantes en la universidad, guiados por los profesores, deben lograr el diálogo colectivo, reflexivo, abierto y colaborativo.

Constituyen los diferentes niveles organizativos en que se estructura el trabajo en la carrera (el grupo, año, disciplina y la carrera) espacios esenciales de formación para que se proyecte el trabajo educativo y se alcance una adecuada convivencia.

En cada uno de esos niveles organizativos se realizan procesos de razonamientos acerca de cómo lograr la formación de profesionales que muestren sus saberes y correctos modos de actuación, o sea, una formación integral que los pone en mejores condiciones al realizar su labor profesional. Todo esto repercute en la mejora de la formación al tener en cuenta los contextos, las condiciones en que se desarrolla con nuevas experiencias.

Para lograr mejores relaciones de convivencia de los estudiantes universitarios en formación es importante tener en cuenta sus proyectos de vida, donde están reflejadas sus expectativas con la carrera y aspiraciones. Es sin dudas una problemática que tiene que atenderse en la formación de profesionales de la educación para solucionar la contradicción que se produce entre las normas de convivencia, los proyectos de vida de los estudiantes y los proyectos educativos de grupo y año, los que se elaboran en función de lograr los objetivos del Modelo del Profesional de cada carrera universitaria

Los proyectos educativos para promover las relaciones de convivencia de estudiantes universitarios

Se asume la definición de formación dada por Chávez, Suárez y Permy (2005:11) que señalan que “es el nivel que alcanza un sujeto en cuanto a la explicación y comprensión que tenga de sí y del mundo material y social” por lo que cuando se logra la formación profesional de los estudiantes se garantiza que tengan bien definidos sus proyectos de vida profesional, sepan hacia dónde deben dirigir sus esfuerzos, logren el desarrollo de habilidades y destrezas que les permitan cumplir su función social y satisfacción personal.

La formación profesional se concibe desde un proceso integral que tiene en cuenta las influencias que ejercen los profesores en trabajo colectivo, con enfoque de sistema en el funcionamiento de la carrera, donde se promuevan las interrelaciones entre los estudiantes en correspondencia con sus proyectos de vida, sus aspiraciones e intereses que incluyen los

personales, sociales y profesionales, basados en normas de convivencia que evitan los conflictos y que solucionan las contradicciones.

En la universidad son los proyectos educativos de grupo, año las vías idóneas para aunar el sistema de influencias y promover las relaciones de convivencia de los estudiantes con la aplicación de estrategias formativas que tengan en cuenta lo curricular y extracurricular, o sea, a través de todos los procesos sustantivos de la universidad.

Refiriéndose a los proyectos educativos Horruitiner (2011) señala:

(...) Su eficacia se sustenta en el análisis realizado por los protagonistas principales de esta actividad; esto es, el colectivo de profesores y estudiantes de cada uno de los años de la carrera, brindando con ello una respuesta integral a los objetivos más generales propuestos en el plano educativo y a la vez incorporando al mismo aquellos aspectos particulares del quehacer educativo que responden a las características de cada uno de los grupos, e incluso de cada uno de los estudiantes en particular (p. 62).

Para la elaboración del proyecto educativo se destacan tres elementos básicos a tener en cuenta: los objetivos que se quieren alcanzar, las acciones para lograrlos y los criterios de medida, lo que permitirá evaluar su efectividad. Estos reflejan los proyectos de vida de los estudiantes en los que se hay que consensuar intereses individuales, profesionales y sociales. Se elaboran con la interacción y el intercambio entre todos, se confrontan diferentes puntos de vista y debe proporcionarse la aceptación de modos distintos de abordar el mismo tema. De esta manera se logra la orientación de los estudiantes para la concepción de proyectos educativos, transformadores, desarrolladores y alcanzables.

Es de gran importancia tener en cuenta los proyectos de vida para la orientación educativa que se diseña desde los proyectos educativos del grupo, año y carrera, de manera que se integre lo curricular y extracurricular y se satisfaga las necesidades educativas de los estudiantes.

Sobre los proyectos de vida existen estudios de gran valía y experiencias en su elaboración en diferentes países. En Cuba D' Angelo, (1998) afirma que éstos:

Expresan la apertura de las personas hacia el dominio del futuro, en sus direcciones significativas y en las áreas críticas que requieren de decisiones vitales, tanto en su expresión actual como en la perspectiva anticipada de los acontecimientos futuros, de sus zonas de desarrollo próximo abiertas a la definición de su lugar y tareas en una determinada sociedad (p.13).

Este autor señala que todo proyecto de vida se distingue por su carácter anticipatorio, modelador, organizador de actividades y del comportamiento del individuo. Precisa que

contribuye a delinear los rasgos de sus estilos de vida personal y de los modos de vida cotidiana en todas las esferas de la sociedad.

Señala, además, que estos proyectos representan la estructuración de la vida del individuo y del grupo en las direcciones del futuro posible en el contexto social. En ellos se refleja el área profesional de la vida individual, su vínculo entre ésta y otras áreas sociales de la vida cotidiana, el ajuste personal y la construcción de un modelo de vida personal futura basado en el autodesarrollo y la autorrealización autónoma, la reflexión y la creatividad.

Advierte además que los proyectos de vida ubican al individuo en el contexto de sus relaciones sociales cotidianas como entes transformadores y, por tanto, autocríticos, reflexivos, problematizadores, capaces de dar nuevas formas y encontrar nuevo sentido a las situaciones de su entorno, actividad profesional y vida personal lo que garantiza una adecuada convivencia ajustada a normas sociales, donde lo individual y lo colectivo se integran (D' Angelo, 1998).

El proyecto de vida define la relación del estudiante con el mundo y hacia sí mismo, su Razón de ser como individuo en un contexto y la sociedad. Como formación psicológica-social, el proyecto de vida se construye en el ámbito de la vida personal, familiar, grupal e institucional. Por lo que lograr que, desde sus proyectos de vida, el estudiante se proponga el establecimiento de relaciones de convivencia con los demás, la vida en colectivo, el respeto al otro, la tolerancia y la comprensión.

Los proyectos educativos deben contribuir a satisfacer sus proyectos de vida individual y colectivos articulando ambos proyectos, donde prevelezcan las relaciones de convivencia basadas en el respeto mutuo, en los contextos de valor compartidos, de metas y aspiraciones comunes. Las actividades hay que diseñarlas con la concertación del sentir, pensar y actuar, el diálogo razonable del grupo de estudiantes, se tome en cuenta el criterio de todos, la diversidad y como principio la inclusión de todos (D' Angelo, 1995).

En la orientación educativa a los estudiantes y desde las acciones que se realizan en el proyecto educativo deben tenerse en cuenta que los proyectos de vida abarcan todas las esferas de la vida: autoestima, amor, comunicación, hábitos, valores, manejos de conflictos, salud, aspiraciones personales y profesionales. Por lo que es necesario que los profesores profundicen en diversas aristas de la personalidad de los estudiantes para organizar y ejecutar la labor educativa y aprovechar todos los espacios formativos: la clase, las actividades grupales, investigativas, la orientación especializada, la integración en las áreas del conocimiento y la atención de los profesores y tutores.

El proyecto educativo aglutina las acciones curriculares y extracurriculares (lo académico, laboral-investigativo y extensionista). Desde lo curricular las disciplinas y asignaturas se proyectan para promover el desarrollo potencial de los estudiantes con un aprendizaje desarrollador en el que prevalezca la interacción social. Los programas de las asignaturas deben atender algunas de los componentes de los proyectos de vida de los estudiantes, realizar acciones educativas de orientación psicológica y pedagógica que se correspondan con sus necesidades. El currículo propio y optativo/electivo es una vía para atender los proyectos de vida, teniendo en cuenta que se proyectan desde la carrera, según las características de los estudiantes, las necesidades sociales y dan respuesta a sus expectativas. En los diferentes cortes evaluativos que se realizan del cumplimiento de los proyectos educativos hay que brindar especial atención al análisis del comportamiento moral fundado en valores éticos para enaltecer la acción ciudadana en el sentido de la dignidad y solidaridad humana, la justicia y el progreso social. Es esencial la formación en valores, con énfasis, en la unidad afectiva y cognoscitiva de la experiencia de la persona.

Estrategia pedagógica para potenciar la convivencia entre los estudiantes universitarios desde el proyecto educativo

La formación de profesionales que respondan a las exigencias sociales constituye un propósito esencial de la carrera, el reto está en proponer diversas y creativas soluciones en el accionar profesional.

Se concibe desde la elaboración de una estrategia pedagógica para direccionar las acciones en función de mejores relaciones de convivencia entre los estudiantes, resolver los problemas mostrados en el diagnóstico, que se manifestaban en contradicciones o discrepancias que no siempre tenían una solución correcta. Se diseñó en función de la articulación de los proyectos educativos de grupo, año y estrategia educativa de la carrera para el cumplimiento de los objetivos (metas perseguidas) y las vías instrumentadas para alcanzarlas.

La estrategia pedagógica aplicada tiene como objetivo formar en el profesional de la carrera la capacidad para convivir con los demás, desarrollar su labor en el colectivo, respetar la diversidad y asumir las necesidades sociales como propias.

Vincula las proyecciones de vida de los estudiantes, con las exigencias del Modelo del Profesional y las exigencias sociales. En ella se proyectan acciones para potenciar las relaciones de convivencias a partir de la búsqueda de soluciones a los problemas individuales y grupales y se tiene en cuenta los componentes académico, laboral e investigativo. Tiene

en cuenta la satisfacción de sus intereses personales con énfasis en el área de significación motivacional. Las acciones están dirigidas a:

- Incentivar las relaciones interpersonales entre los estudiantes.
- Aceptación de los demás, la tolerancia y el respeto mutuo.
- Vinculación de los intereses individuales y colectivos.
- Potenciación del componente valorativo que integra los contenidos personales con la autorreflexión de las potencialidades y dificultades que poseen para el logro de sus aspiraciones de formación y desarrollo personal y profesional.
- Estimulación del desarrollo individual de los estudiantes integrando lo académico, lo laboral y lo investigativo.
- Establecimiento de relaciones entre las acciones educativas y las necesidades, aspiraciones, motivaciones y proyecciones individuales de los estudiantes.
- Papel protagónico de los estudiantes en la planificación de las actividades junto al colectivo de profesores del grupo y año para la transformación tanto individual como grupal.

Al diseñar la estrategia pedagógica se tuvo en cuenta los requerimientos para las relaciones de convivencia, el protagonismo estudiantil, los proyectos de vida profesional de los estudiantes en la concepción de las diferentes acciones grupales y sociales, la unidad de lo actual y lo potencial para establecer estilos de relaciones que favorecen el cambio individual y grupal.

La estrategia pedagógica tiene un enfoque sistémico, en el que predominan las relaciones de coordinación, una estructuración en etapas relacionadas con las acciones de orientación, ejecución y control, responde a una contradicción entre el estado actual y el deseado. Tiene carácter dialéctico al buscar el cambio cualitativo en los modos de actuación de los estudiantes: relaciones basadas en la comprensión y la tolerancia, a partir del accionar de los agentes educativos y las actividades planteadas en el proyecto educativo del grupo y año.

Las etapas de la estrategia pedagógica son: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación que están estrechamente interrelacionadas y posibilitan un proceso continuo de implementación. El control se integra en todas las etapas, esto propicia la constatación de la efectividad de la estrategia pedagógica en las diferentes etapas de la aplicación, el rediseño y la toma de decisiones en el proceso.