

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN
PRIMARIA**

**LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA ESTRATEGIAS
COMUNICATIVAS PARA DESARROLLAR LAS
RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ALUMNOS
DEL SEGUNDO GRADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE
LA I.E. ANTONIO RAIMONDI DE CACHICOTO,
MONZÓN, HUÁNUCO. 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN EDUCACIÓN PRIMARIA**

**AUTORA:
BR. CILA MARTÍN AMADO**

**ASESOR:
MGTR. WILFREDO FLORES SUTTA**

**HUÁNUCO – PERÚ
2018**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS
PARA DESARROLLAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS
ALUMNOS DEL SEGUNDO GRADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA
I.E. ANTONIO RAIMONDI DE CACHICOTO, MONZÓN, HUÁNUCO.
2018.

HOJA DEL JURADO EVALUADOR

Dr. Lester Froilán Salinas Ordoñez

Presidente

Mgtr. Ana Bustamante Chávez

Miembro

Dr. Pbro. Edgardo F. Espinoza Alvino

Miembro

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote Filial
Huánuco por ser parte de mi
formación como profesional.

A los docentes de la Escuela de Educación
Primaria por sus enseñanzas y orientaciones
para formarme como una gran profesional y
competente ante los cambios de la sociedad.

Al docente Mgtr. Wilfredo Flores
Sutta por su apoyo y asesoría
constante para la culminación de
este trabajo de investigación.

Al personal directivo, docentes y
estudiantes de la Institución Educativa
Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón;
por haberme brindado las facilidades para la
aplicación de este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mis padres y a mi hija porque son la razón de mi vida, ya que son el motivo de mi superación personal.

RESUMEN

La presente tesis estuvo dirigida a determinar en qué medida la aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla las relaciones interpersonales de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco. 2018. El estudio fue de tipo cuantitativo con un diseño de investigación pre experimental con pre test y post test al grupo experimental. Se trabajó con una población muestral de 20 alumnos del segundo grado de educación primaria. Se utilizó la prueba estadística de “t” de Student para la prueba de hipótesis de la investigación. Los resultados demostraron que el 29,50% de los alumnos obtuvieron en las relaciones interpersonales. A partir de estos resultados se aplicó las estrategias comunicativas a través de 15 sesiones de aprendizaje. Posteriormente, se aplicó un post test, cuyos resultados demostraron que el 74,88% de los alumnos de segundo grado de educación primaria obtuvieron en las relaciones interpersonales, demostrando un desarrollo del 45,38%. Con los resultados obtenidos y procesando la prueba de hipótesis T de student se concluye aceptando la hipótesis general de la investigación que sustenta que las estrategias comunicativas desarrollan las relaciones interpersonales.

Palabras clave: estrategias comunicativas, relaciones interpersonales, autoestima, empatía, tolerancia.

ABSTRACT

The present thesis was aimed at determining the extent to which the application of the communicative strategies program develops the interpersonal relations of the students of the second grade of primary education of the I. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco. 2018. The study was of quantitative type with a pre-experimental research design with pre-test and post-test to the experimental group. We worked with a sample population of 20 students of the second grade of primary education. Student's t-test was used to test the research hypothesis. The results showed that 29.50% of the students obtained in interpersonal relationships. From these results the communicative strategies were applied through 15 learning sessions. Subsequently, a post test was applied, whose results showed that 74.88% of the students of second grade of primary education obtained in the interpersonal relations, demonstrating a development of 45.38%. With the results obtained and processing the test of hypothesis T of student is concluded accepting the general hypothesis of the investigation that supports that the communicative strategies develop the interpersonal relations.

Key words: communicative strategies, interpersonal relations, self-esteem, empathy, tolerance.

INDICE

	Pág.
CARATULA.....	i
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ii
HOJA DEL JURADO EVALUADOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Marco Conceptual.....	26
2.2.1. Definición de la comunicación	26
2.2.2. Potenciar una comunicación eficaz.....	29
2.2.3. La comunicación asertiva	33
2.2.4. La comunicación verbal y no verbal.....	38
2.2.5. Estrategias comunicativas básicas	42
2.2.6. Relaciones interpersonales.....	46
2.2.7. Fuentes de conflicto en las relaciones interpersonales	52
III. HIPÓTESIS	56
3.1. Hipótesis General (Ha)	56
3.2. Hipótesis Nula (Ho)	56
3.3. Hipótesis Específicas	56

IV. METODOLOGÍA	57
4.1. Diseño de investigación	57
4.2. Población y muestra	58
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	59
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
4.5. Plan de análisis.....	60
4.6. Matriz de consistencia	60
4.7. Principios éticos	63
V. RESULTADOS	64
5.1. Resultados	64
VI. CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXOS.....	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	71
Resultado de las relaciones interpersonales según la prueba de entrada y salida	
Tabla 2	73
Resultado de la dimensión empatía según la prueba de entrada y salida	
Tabla 3	75
Resultado de la dimensión autoestima según la prueba de entrada y salida	
Tabla 4	77
Resultado de la dimensión tolerancia según la prueba de entrada y salida	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01	72
Resultado de las relaciones interpersonales según la prueba de entrada y salida	
Gráfico N° 02	74
Resultado de la dimensión empatía según la prueba de entrada y salida	
Gráfico N° 03	76
Resultado de la dimensión autoestima según la prueba de entrada y salida	
Gráfico N° 04	78
Resultado de la dimensión tolerancia según la prueba de entrada y salida	

I. INTRODUCCIÓN

En el informe de investigación denominado: LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS PARA DESARROLLAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ALUMNOS DEL SEGUNDO GRADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA I.E. ANTONIO RAIMONDI DE CACHICOTO, MONZÓN, HUÁNUCO. 2018, nos hemos propuesto fundamentalmente absolver en qué medida la aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla las relaciones interpersonales de los alumnos del segundo grado de educación primaria, determinando principalmente de manera cuantitativa, en un nivel pre experimental la forma y el grado de mejoría, siendo también priorizado las dimensiones a estudiar y analizar su nivel de desarrollo (la empatía, la autoestima, la tolerancia).

Hoy en día a nivel mundial, se habla de un avance tecnológico en lo que a la comunicación se refiere. Son muchos los medios utilizados para vencer la distancia entre las personas: el internet, la telefonía celular, el correo electrónico, entre otros. Sin embargo, en muchos casos se hace cuesta arriba el poder superar las fallas presentes en la comunicación.

En toda comunicación está presente una serie de elementos sin los cuales no se llevaría a cabo este proceso tan complejo. No basta sólo con hablar; es necesario ir más allá, romper la barrera de lo superficial. No se trata solamente de transmitir información, sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor). La misma que está comprendida en cinco capítulos que a continuación se detalla de la siguiente manera:

En el capítulo I se formula el problema de investigación, los objetivos, justificación.

El capítulo II se menciona algunos trabajos que se han realizado tratando de solucionar el mismo problema. Esboza el marco teórico elaborando los elementos teórico – conceptuales que enmarcan y guían el problema e hipótesis formulados.

En el capítulo III se diseña la Metodología de la Investigación describiendo las variables, identificando la población y analizando los instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo IV se realiza el tratamiento de los resultados, para poder determinar en qué medida la aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla las relaciones interpersonales de los alumnos del segundo grado de educación primaria, se presentará mediante gráficos y tablas.

En el capítulo V se presenta las conclusiones del trabajo de investigación.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se ha formulado el siguiente enunciado:

¿En qué medida la aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla las relaciones interpersonales de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco. 2018?

Para lo cual se formuló el objetivo general: Determinar en qué medida la aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla las relaciones interpersonales de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco. 2018.

Y como objetivos específicos:

Determinar en qué medida la aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla la empatía de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco.

Determinar en qué medida la aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla la autoestima de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco.

Determinar en qué medida la aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla la tolerancia de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Vargas (2014). En su tesis denominada: “DESARROLLO DE COMPETENCIAS COMUNICATIVAS COMO ESTRATEGIA PEDAGÓGICA PARA FAVORECER APRENDIZAJES SIGNIFICATIVOS EN ESTUDIANTES JÓVENES Y ADULTOS DE BÁSICA PRIMARIA”, teniendo como objetivo general identificar la forma de desarrollar competencias comunicativas a través de estrategias pedagógicas que favorezcan aprendizajes significativos en estudiantes jóvenes y adultos de tercer grado de Básica Primaria. Y llegando a las siguientes conclusiones:

En el análisis se detectó que para resolver este interrogante se parte de la preocupación por parte de docentes y estudiantes debido a los ritmos acelerados que atraviesa la educación actual, por tanto se concluye que se debe dar prioridad a la necesidad de generar cambios oportunos a través de incrementar diversas actividades que posibiliten el desarrollo de competencias comunicativas en el proceso de enseñanza y aprendizaje orientado a trascender fronteras educativas.

El tema de las competencias comunicativas ha evolucionado a través de los años, de esta manera se ha convertido en un tema complejo e importante que exige su inclusión de manera apropiada debido a que se puede convertir en un problema para el proceso educativo, sin embargo una forma pertinente y efectiva de abordarlo radica en que el docente transforme su rol encaminándolo a estar en constante capacitación, además de convertirse en un sujeto diestro en el proceso investigativo, que le permitan estar al tanto de lo cambios acelerados que enfrenta la educación asimismo orientar en los estudiantes la interacción con el mundo real.

Un aspecto relevante en el análisis para el desarrollo de competencias comunicativas y generar aprendizajes significativos es la forma de asimilar las realidades, partiendo de la comunicación como parte inseparable de la participación social y de la institución como parte activa en el proceso comunicativo. En cuanto al proceso educativo su propósito fundamental debe ser generar espacios adecuados para incentivar rutinas propias al intercambio comunicativo entre iguales a través de actividades llamativas que favorezcan intereses comunes, como las actividades lúdicas que permitan poner en juego diversos valores además de incentivar la interacción socio-cultural de los estudiantes en rutinas cotidianas debido a que la vinculación directa se evidencia como un aspecto exclusivamente social cuando se involucra la comunicación.

El análisis también permitió concluir que para desarrollar competencias comunicativas el estudiante debe involucrarse en el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de identificar los conocimientos que debe adquirir para ser una persona autónoma y capaz frente a diversas situaciones del contexto real, participando activamente dentro de su proceso de aprendizaje para convertirse en un sujeto transformador y constructor de su propio conocimiento, logrando incrementar nuevas formas de aprendizaje que guíen su labor como miembro de una sociedad cambiante.

Se identificaron aspectos relevantes relacionados con la forma de abarcar el proceso socializador dentro de las actividades escolares, debido a que este proceso está

presente a través de diversas actividades que se llevan a cabo, una de ellas es la interacción entre docente y estudiante y entre iguales, considerando que una buena comunicación consistía en comprender e interpretar el mensaje del profesor sobre el tema a tratar y dar respuestas asertivas desde la perspectiva del estudiante, de la misma manera se enfatizó en una comunicación clara, idónea y concisa por parte del profesor.

Se concluye también que para desarrollar competencias comunicativas se debe transcender hacia un camino innovador que derribe paradigmas tradicionalistas, a través de despertar en el estudiante motivaciones que lo orienten a apropiarse de destrezas y habilidades para generar nuevos conocimientos a partir de sus ideas previas, debido a que las ideas dan la posibilidad de identificar las competencias comunicativas propias del estudiante o competencias que requieran desarrollarse en los estudiantes, por tal razón se evidencia la necesidad de incorporar componentes esenciales de las competencias comunicativas como la comprensión, expresión oral e interacción, dado que determinan las bases para comprender el mundo que lo rodea.

Mehadji (2015). En su tesis denominada “HACIA EL DESARROLLO DE LA COMPETENCIA COMUNICATIVA ORAL EN LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA EN EL CICLO SECUNDARIO”, el objetivo de estudio fue describir la importancia de la competencia comunicativa oral como herramienta para el desarrollo cognitivo del alumno. De igual importancia, conocer las consideraciones, valoraciones y opiniones

de profesores del ELE acerca de la competencia comunicativa oral y su tratamiento en el aula, llegaron a las siguientes conclusiones:

Desde entonces, podemos decir que el desarrollo de la competencia comunicativa oral emerge como una necesidad vital en la enseñanza-aprendizaje del español como lengua extranjera y su tratamiento en el aula debe ser un eje transversal que surja de la necesidad de los alumnos.

Asimismo, apoyándonos en los resultados de la propuesta, podemos deducir que el desarrollo de dicha competencia requiere constante práctica, por lo que nos parece importante que los docentes tienen que propiciar actividades comunicativas de interacción oral tratando de ofrecer al alumno los recursos más adecuados que le permitan perfeccionar su competencia comunicativa oral.

Del mismo modo, los resultados del cuestionario nos permiten darnos cuenta de que los profesores tienen que recurrir a la expresión oral y la comprensión auditiva como herramientas para la mejora de la competencia oral en el alumno y a otros recursos (canciones, películas, etc.) que les animan a trabajar y que se adaptan a las necesidades de los alumnos. Por lo tanto, trabajar esa tarea es más que imprescindible para lograr un mejor conocimiento de la lengua.

Y por último, pero más importante, en nuestra opinión, se hace necesario también el uso de los recursos didácticos para la mejora de la competencia oral del alumno. En este sentido estamos convencidos de que éstos pueden ser explotados extraordinariamente, puesto que ofrecen la posibilidad de realizar gran número de

actividades de práctica para el logro de la misma. Por cierto, hemos visto que estas herramientas pueden hacer que el estudiante desarrolle su competencia oral de manera espontánea, sin sentir la presión usual del aula.

Hemos llegado así a la conclusión que, para dar ganas a los alumnos de expresarse oralmente en clase, hay que ir de manera progresiva, porque hay cosas difíciles que se tienen que asimilar. Además, trabajar actividades de interacción oral en clase del ELE, es procurar que el alumno tenga una imagen positiva de sí mismo.

Para acabar, esperamos que nuestro modesto trabajo podrá ayudar en las investigaciones relacionadas con el desarrollo de la competencia comunicativa oral en el aula del ELE y podrá ser una guía en el futuro. Esperamos también que nuestros esfuerzos sean tomados en consideración porque hemos encontrado dificultades a lo largo del curso académico para llevar a cabo este trabajo, especialmente en la búsqueda de informaciones, fuentes y documentos además de la dificultad de acceder a varias bibliotecas. Claro que no pudimos encontrar todo lo que nos proponíamos; a pesar de eso hemos podido conducir nuestra investigación hacia el objetivo anunciado en nuestra introducción.

Finalmente, este trabajo de investigación nos ha servido como estudiantes del español como lengua extranjera, para reflexionar sobre el importantísimo papel que debería tener la competencia comunicativa oral en el ámbito de la enseñanza-aprendizaje del ELE. Aunque, Sabemos que queda mucho que descubrir y estudiar

en este terreno tan rico de conocimientos y también de gran importancia didáctica y científica, entonces dejamos la investigación abierta para otros hispanistas.

Guerrero (2017) elaboró la tesis denominada “ESTRATEGIAS ACTIVAS INTERDISCIPLINARIAS PARA FORTALECER LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LOS ESTUDIANTES DEL VII CICLO, ESPECIALIDAD PRIMARIA, DE FORMACIÓN MAGISTERIAL DEL IESPP RAFAEL HOYOS RUBIO DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO, 2014”. El objetivo consistió en determinar la influencia de la aplicación de un programa de estrategias activas interdisciplinarias en el fortalecimiento de las habilidades Comunicativas en los estudiantes del VII ciclo, Especialidad Primaria, de educación superior no universitaria del IESPP “Rafael Hoyos Rubio” de la Provincia de San Ignacio, 2014. Llegando a las siguientes conclusiones:

Los resultados de la comparación del pre test y pos test demuestran que la aplicación del programa de estrategias activas interdisciplinarias para fortalecer las habilidades comunicativas en los estudiantes de educación superior no universitaria fortalece significativamente las habilidades comunicativas (75%).

La evaluación de las Habilidades Comunicativas en su dimensión ESCUCHA, el análisis revela que los estudiantes del VII ciclo de Educación Primaria del Instituto Superior pedagógico “Rafael Hoyos Rubio”, se encontraban en un nivel bajo y medio en el pre test y avanzaron a un nivel alto en el pos test, pues, las tres cuartas partes de los estudiantes tiene bajo nivel de desarrollo y solo la vigésima parte se encuentra en un nivel alto en el Pre Test, y en el Post Test cerca de las tres cuartas partes ha

desarrollado la habilidad en un nivel alto y solo la décima parte se queda en el nivel bajo; se deduce que los estudiantes que se encontraban en el nivel medio y bajo en el Pre Test, han mejorado en el Post Test, incrementándose en un porcentaje del 75%.

La evaluación de las Habilidades Comunicativas en su dimensión HABLA, el análisis revela que los estudiantes del VII ciclo de Educación Primaria del Instituto Superior pedagógico “Rafael Hoyos Rubio”, se encontraban en un nivel bajo y medio en el pre test y avanzaron a un nivel alto en el pos test, pues, las tres cuartas partes ha desarrollado la habilidad en un nivel alto y solo la décima parte se queda en el nivel bajo; se deduce que los estudiantes que se encontraban en el nivel medio y bajo en el Pre Test, han mejorado en el Post Test, incrementándose en un 70%.

La evaluación de las Habilidades Comunicativas en su dimensión LEE: el análisis revela que los estudiantes del VII ciclo de Educación Primaria del Instituto Superior pedagógico “Rafael Hoyos Rubio”, se encontraban en un nivel bajo y medio en el pre test y avanzaron a un nivel alto en el pos test, pues, de la quinta parte se encuentra en un nivel alto en el Pre Test, y en el Post Test más del 75% ha desarrollado la habilidad en un nivel alto y solo la vigésima parte se queda en el nivel bajo; se deduce que los alumnos que se encontraban en el nivel medio y bajo en el Pre Test, han mejorado en el Post Test, incrementándose en un 85%.

La evaluación de las Habilidades Comunicativas en su dimensión ESCRIBE: el análisis revela que los estudiantes del VII ciclo de Educación Primaria del Instituto Superior pedagógico “Rafael Hoyos Rubio”, se encontraban en un nivel bajo y medio

en el pre test y avanzaron a un nivel alto en el pos test, pues , las tres cuartas partes de los alumnos tiene bajo nivel de desarrollo y la décima parte se encuentra en un nivel alto en el Pre Test, y en el Post Test más del 80% de los estudiantes ha desarrollado la habilidad en un nivel alto y solo la vigésima parte se queda en el nivel bajo; se deduce que los estudiantes que se encontraban en el nivel medio y bajo en el Pre Test, han mejorado en el Post Test, incrementándose en un 85%.

Sánchez (2015) realizó la tesis denominada “EL ENFOQUE COMUNICATIVO Y SU RELACIÓN CON EL APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLÉS EN LOS ESTUDIANTES DE SEGUNDO GRADO DE SECUNDARIA EN EL COLEGIO EXPERIMENTAL DE APLICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE, 2012” Cuyo objetivo fue establecer el grado de relación que existe entre el enfoque comunicativo y el aprendizaje del idioma inglés en los estudiantes de segundo grado de secundaria del Colegio Experimental de Aplicación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2012. Llegando a las siguientes conclusiones:

Existe relación significativa entre el enfoque comunicativo y el aprendizaje del idioma inglés en los estudiantes de segundo grado de secundaria del Colegio Experimental de Aplicación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2012, debido a que el nivel de correlación es 0,764 puntos, fuerte y positiva, superior a 0,249, y su valor de significancia es inferior a 0,05.

Existe relación significativa entre el enfoque comunicativo y la expresión y comprensión oral del idioma inglés en los estudiantes de segundo grado de

secundaria del Colegio Experimental de Aplicación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2012, debido a que el nivel de correlación es 0,740 puntos, fuerte y positiva, superior a 0,249, y su valor de significancia es inferior a 0,05.

Existe relación significativa entre el enfoque comunicativo y la comprensión de textos del idioma inglés en los estudiantes de segundo grado de secundaria del Colegio Experimental de Aplicación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2012, debido a que el nivel de correlación es 0,598 puntos, moderada y positiva, superior a 0,249, y su valor de significancia es inferior a 0,05.

Existe relación significativa entre el enfoque comunicativo y la producción de textos del idioma inglés en los estudiantes de segundo grado de secundaria del Colegio Experimental de Aplicación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2012, debido a que el nivel de correlación es 0,696 puntos, moderada y positiva, superior a 0,249, y su valor de significancia es inferior a 0,05.

Revilla (2017) en su tesis titulada “COMO SE DESARROLLAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL AULA Y COMO SE GENERAN LAS CONDUCTAS AGRESIVAS EN LAS REDES SOCIALES DE LOS ESTUDIANTES DE SEXTO GRADO DE PRIMARIA DE UNA INSTITUCIÓN DE LIMA METROPOLITANA”, teniendo como objetivo general describir cómo se desarrollan las relaciones interpersonales en el aula y en las redes sociales de los

alumnos de sexto grado de un colegio de gestión privada mixta de Lima Metropolitana, arribando las siguientes conclusiones:

Existe un ambiente hostil en el salón debido a que los alumnos se han dividido en grupos que fomentan la desunión y que además llegan a agredirse verbalmente. En algunos casos han utilizado las redes sociales para ratificar dichas agresiones.

Pese al ambiente de cierta agresividad entre los niños, no existe un patrón de bullying, ya que no existe una víctima y un victimario. Existen casos donde un niño puede atacar a un compañero, pero esto es rápidamente solucionado gracias a la intervención de sus demás compañeros.

Al darse las agresiones por medio de las redes sociales hace que estas sean más difíciles de darse a conocer y ser manejadas por los padres de familia y los docentes del aula.

En todos los casos los niños poseen una cuenta de facebook a pesar de no tener la edad mínima adecuada para usar esta red social. Según las restricciones para poder crear una cuenta, los usuarios deben ser mayores de 14 años.

Los niños desconocen las normas de etiqueta en redes sociales ya que no respetan la privacidad de las otras personas, etiquetan personas sin permiso y comentan cosas privadas de los demás compañeros.

Arce y Malvas (2014) en su tesis titulada “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA I.E. MANUEL GONZÁLEZ PRADA DE HUARI - 2013”, teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari. Y llegando a las siguientes conclusiones:

Se pudo determinar que existe una correlación significativa alta entre las variables clima organizacional y relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari. Tanto la variable clima organizacional como la variable relaciones interpersonales están entre los niveles bueno, regular y bajo. El clima organizacional de la institución es adecuado para el personal y las relaciones interpersonales también parecen las adecuadas, con tendencia a mejorar.

Entre las variables clima organizacional y la dimensión habilidades comunicativas de la variable relaciones interpersonales existe una correlación significativa y muy alta. Este nivel de correlación se debe a que tanto la variable clima organizacional como las relaciones interpersonales están entre los niveles bueno, regular y bajo; es decir, existe una correspondencia entre estas. Si se fortalece esta relación y se incide en el clima organizacional aprovechando las habilidades comunicativas, la institución se verá fortalecida.

Existe una correlación baja, pero significativa entre la variable clima organizacional y la dimensión compromiso organizacional de la variable relaciones interpersonales.

Los docentes ubicaron a la variable clima organizacional principalmente entre los niveles bueno, regular y bajo; pero calificaron como muy bueno y bueno su compromiso organizacional. Estas diferencias determinaron el bajo nivel de la correlación. Es probable que los resultados para el compromiso organizacional obedezcan al hecho de que los docentes encuestados respondieron favoreciéndose a sí mismos; pero los investigadores pudieron comprobar una realidad distinta.

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

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Definición de la comunicación

Entendemos de comunicación, como el proceso mediante el cual dos o más interlocutores realizan un intercambio de informaciones en un contexto determinado.

En la comunicación, se da la retroalimentación o feedback, o respuesta que el receptor hace al emisor para hacerle ver que ha entendido su mensaje, cosa imposible en la mera transmisión de información.

Por ejemplo, si estamos viendo el telediario y no comprendemos algo, no podemos preguntar a la TV que es lo que ha dicho (información) cosa que sí podemos hacer si un profesor nos está explicando un tema (comunicación).

Algunos trucos para favorecer la retroalimentación o feedback son:

- Efectuar preguntas para comprobar que se ha entendido lo dicho (¿qué significa..., qué quieres decir con? ...).
- Utilizar palabras que inviten al feedback (ya veo, coméntame algo más sobre esto, así que lo que quieres decir es...).

La función principal de la comunicación es mejorar las relaciones interpersonales.

Además de esta función principal, se dan las conocidas como “las tres c”:

- Captar la atención
- Cautivar al interlocutor.
- Convencer de realizar alguna acción.

Barreras u obstáculos en la comunicación

Por barreras comunicativas, entendemos el conjunto de elementos o circunstancias que no nos permiten llevar a buen puerto y desarrollar el proceso de comunicación.

Este tipo de obstáculos generan, tanto en la empresa como en nuestra vida diaria, tensiones malentendidos y enfados.

Son tres, los tipos de barreras que encontramos en la comunicación y que estudiamos a continuación.

a) **Barreras físicas**

Son las producidas por el ambiente en el que se da la comunicación. En este sentido podemos citar como ejemplos los ruidos pasando por las interferencias que podemos encontrar en la TV o radio, funcionamiento defectuoso de algún aparato de comunicación (fax, telégrafo, PC...) incluso la distribución del mobiliario puede ser motivo de interferencia, haciendo que parte o toda la comunicación se pierda en el camino.

b) **Barreras semánticas**

Son las que se producen por el mal uso de las palabras o por la mala interpretación que de las mismas hacen emisor y receptor. En este sentido podemos poner como ejemplo el vocabulario típico de una auxiliar de enfermería que no será el mismo que el de una auxiliar de oficina, también se dice por eso que emisor y receptor deben usar el mismo código y evitar así estas barreras, o que para solucionar este problema, lo mejor es cuando surge poder dar feedback y explicar las cosas para evitar malentendidos.

Algunos de los errores más importantes son:

- Deficiencias en el lenguaje: que suponen una mala utilización del lenguaje, lo que comúnmente entendemos por hablar mal. (ej. El famoso “acho”)
- Innovación: uso de palabras o frases nuevas o inventadas (ej. Los sms con palabras abreviadas “dnd stas, voy a x ti”).
- Falta de feedback: cuando no nos molestamos en comprobar lo que nos están diciendo porque nos resulta faltar de interés. (ej. El profesor habla y yo estoy haciendo dibujitos).

c) **Barreras psicológicas**

Se producen por nuestras creencias, nuestros malos hábitos de escucha, nuestros prejuicios, cabezonería... y son la principal fuente de problemas dentro de los tres tipos de barreras que acabamos de ver. Por ejemplo, cuando prejuzgamos a una persona, o mentalmente la etiquetamos.

2.2.2. Potenciar una comunicación eficaz

La escucha activa

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Pero, ¿qué es realmente la escucha activa?

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. ¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar? Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo

que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

Elementos que facilitan la escucha activa

- Disposición psicológica: prepararse interiormente para escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- Expresar al otro que le escuchas con comunicación verbal (ya veo, umm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.).

Elementos a evitar en la escucha activa

No distraernos, porque distraerse es fácil en determinados momentos. La curva de la atención se inicia en un punto muy alto, disminuye a medida que el mensaje continúa y vuelve a ascender hacia el final del mensaje.

Hay que tratar de combatir esta tendencia haciendo un esfuerzo especial hacia la mitad del mensaje con objeto de que nuestra atención no decaiga.

- No interrumpir constantemente al que habla.
- No juzgar. Dejando a un lado nuestras impresiones subjetivas sobre lo que nos están contando.
- No ofrecer ayuda o soluciones rápidamente. Sin dejar que el interlocutor se explique
- No negar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: "no te preocupes, eso no es nada".

- No contar "tu vida" cuando el otro necesita hablarte, retomar la conversación con lo que te ha pasado a ti.
- No contra-argumentar. Por ejemplo: el otro dice "me siento mal" y tú respondes "y yo también".
- Evitar el "síndrome del experto": ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te haya contado la mitad.

Algunos aspectos que mejoran la comunicación

Al criticar a otra persona, hablar de lo que hace, no de lo que es. Las etiquetas no ayudan a que la persona cambie, sino que refuerzan sus defensas. Hablar de lo que es una persona sería: "te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Eres un desastre"; mientras que hablar de lo que hace sería: "te has vuelto a olvidar de sacar la basura. Últimamente te olvidas mucho de las cosas".

- Discutir los temas de uno en uno, no "aprovechar" que se está discutiendo, por ejemplo sobre la impuntualidad de la pareja, para reprocharle de paso que es un despistado, un olvidadizo y que no es cariñoso.
- No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas, ya que producirían un estallido que conduciría a una hostilidad destructiva.
- No hablar del pasado. Rememorar o sacar a relucir los "trapos sucios" del pasado, no sólo no aporta nada provechoso, sino que despierta malos sentimientos. El pasado sólo debe sacarse a colación constructivamente, para utilizarlo de modelo cuando ha sido bueno e intentamos volver a poner en marcha conductas positivas quizá algo olvidadas. Pero es evidente que el pasado no puede cambiarse; por tanto hay que dirigir las energías al presente y al futuro.

- Ser específico. Ser específico, concreto, preciso, es una de las normas principales de la comunicación. Tras una comunicación específica, hay cambios; es una forma concreta de avanzar. Cuando se es inespecífico, rara vez se moviliza nada. Si por ejemplo, nos sentimos solos/as y deseamos más tiempo para estar con nuestra pareja, no le diga únicamente algo así: “No me haces caso”, “Me siento solo/a”, “Siempre estás ocupado/a”. Aunque tal formulación exprese un sentimiento, si no hacemos una propuesta específica, probablemente las cosas no cambiarán. Sería apropiado añadir algo más. Por ejemplo: “¿Qué te parece si ambos nos comprometemos a dejar todo lo que tenemos entre manos a las 9 de la noche, y así podremos cenar juntos y charlar?”.
- Evitar las generalizaciones. Los términos "siempre" y "nunca" raras veces son ciertos y tienden a formar etiquetas. Es diferente decir: "últimamente te veo algo ausente" que "siempre estás en las nubes". Para ser justos y honestos, para llegar a acuerdos, para producir cambios, resultan más efectivas expresiones del tipo: “La mayoría de veces”, “En ocasiones”, “Algunas veces”, “Frecuentemente”. Son formas de expresión que permiten al otro sentirse correctamente valorado.
- Ser breve. Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable para quién escucha. Produce la sensación de ser tratado como alguien de pocas luces o como un niño. En todo caso, corre el peligro de que le rehúyan por pesado cuando empiece a hablar. Hay que recordar que: “Lo bueno, si breve, dos veces bueno”.
- Elegir el lugar y el momento adecuados. En ocasiones, un buen estilo comunicativo, un modelo coherente o un contenido adecuado pueden irse al

traste si no hemos elegido el momento adecuado para transmitirlo o entablar una relación.

2.2.3. La comunicación asertiva

¿Te observas a ti mismo diciendo "Sí" en situaciones en las que en realidad sentías que debías decir "No"? ¿Encuentras dificultad para expresar tu descontento a un amigo o compañero, aun si crees que es justificado? ¿Te cuesta aceptar un elogio?

Si respondiste afirmativamente a cualquiera de las anteriores preguntas podrías no ser tan asertivo en tu forma de comunicar como desearías serlo.

Es una habilidad social, consistente en poder expresar mis opiniones, ideas y derechos sin agredir ni faltar a los de los demás.

El asertividad es un estilo de comunicación y de vida que favorece y mejora las relaciones sociales de quienes lo practican frente a los otros dos estilos de conducta más utilizados. Para desarrollar una conducta asertiva, es necesario:

- Tener un buen concepto de sí mismo.
- Ser educado y guardar calma (no exaltarnos a la mínima de cambio)
- Trabajar la empatía, ponerme en el lugar del otro.
- Adecuar mi mensaje verbal al no verbal.
- No provocar en los demás cólera o resentimiento arrinconándolos
- Expresar las opiniones propias de forma firme y sin miedos, pero sin avasallar.
- Saber decir No cuando sea necesario
- Aprender a realizar y a aceptar críticas, saber pedir perdón cuando sea necesario

- Saber expresar y aceptar cumplidos.
- Saber iniciar mantener y terminar una conversación.

Los mensajes yo, un comienzo para ser asertivos

Describe la conducta: “Cuando estoy hablando contigo y no me pones atención.”

Expresa tus sentimientos: “Yo me siento mal.” en vez de "Tu eres", El enfoque aquí se encuentra en la parte "Yo siento", "Yo quiero" de la exposición. Al expresar rabia es frecuente tender a acusar a la otra persona, exagerar e involucrarse con las emociones. El emplear esta técnica nos permite enfocarnos constructivamente en nosotros mismos y estar claros con respecto a nuestros propios sentimientos.

De un motivo por el cual se siente así: “pienso que no te interesa lo que te estoy comentando.”

Técnicas

- Comunicación Asertiva. Haz valer tus derechos. Insiste en ser tratado de manera justa. Sea tan claro y específico como puedas al expresar lo que quieres, piensas y sientes.
- Disentir Pasiva y Activamente. Cuando no estés de acuerdo con alguien, no es recomendable fingir estarlo sólo por "mantener la calma" sonriendo, asintiendo o prestando atención. Sería más beneficioso a largo plazo cambiar el tema o expresar nuestro desacuerdo más activamente.

- Preguntar Por Qué. Si una persona te solicita hacer algo que te parezca poco razonable o desagradable pregúntale "por qué" debes hacerlo. Como adultos merecemos una explicación y es nuestro derecho insistir en una explicación convincente.
- Hablar de usted mismo. Si ha hecho algo que considera deseable de compartir hágalo, permita que los demás se enteren. También permita que los demás conozcan su opinión y sus sentimientos sobre cualquier cosa que le parezca de interés. Usa por tanto la 1ª persona y no la 3ª ("a mí no me gustan las injusticias", en lugar de "a la clase no le gustan las injusticias").

Algunas tácticas de comunicación asertiva

- Disco rayado. Consiste en repetir una vez lo que se quiere con independencia de lo que nos diga el interlocutor, sin dar explicaciones, levantar nunca la voz, enojarse o enfadarse.
- Banco de niebla. Parecida a la anterior, pero consiste en dar 1º la razón a la persona que nos habla y después decirle lo que queremos nosotros. Ej. Tiene razón en que este abrigo es muy bonito, pero quiero devolverlo.
- Aserción negativa. Para reaccionar ante una crítica justa, reconociendo el error e incluso realizando una autocrítica. Ej. Es cierto, perdona, no tenía que haberme enfadado.
- Interrogación negativa. Supone preguntar al interlocutor sobre lo que estamos haciendo mal, para que nos lo aclare. Ej. ¿qué hay de malo en escribir este trabajo a mano?

- Información mutua. Es la típica charla respetando los turnos, consiste en escuchar atentamente, mirando a los ojos, prestando atención y después, con calma y sin enfadarnos escuchemos lo que escuchemos, dar nuestra opinión.

Tipos de acción asertiva

Acción Asertiva Básica

Está es una expresión simple y directa de tus creencias, sentimientos u opiniones, de la forma "Yo quiero" o "Yo siento".

Acción Asertiva por Empatía

Demuestra sensibilidad hacia la otra persona. Usualmente contiene dos partes, un reconocimiento de la situación de la otra persona o sus sentimientos, seguida de una exposición que hace valer nuestros derechos.

Ejemplo: "Yo sé que has estado muy ocupado, pero me gustaría sentir que nuestra relación es importante para ti. Me gustaría que hicieras tiempo para mí y para nosotros."

Acción Asertiva Progresiva

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

Ejemplo: "Si mañana cuando vuelva mi computadora no está lista me veré forzado a acudir a la oficina de protección al consumidor."

Recuerda que: Sólo leer estas líneas no te convertirán en una persona más asertiva, pero el poner en práctica la información que te ofrecen si podría hacerlo. De ser posible ponte de acuerdo con un amigo o familiar para ayudaros mutuamente.

Al practicar con un amigo o familiar podemos obtener su ayuda y escuchar su opinión sobre como lo estamos haciendo. A la larga el comunicarnos honestamente puede beneficiar nuestras relaciones.

Al principio es preferible probar cambiar nuestro comportamiento en las situaciones de menos riesgo, con la práctica podremos asumir una actitud asertiva como nuestro comportamiento natural.

Otros estilos de comunicación

Frente al estilo de comunicación asertiva, se encuentran aquellos que más utilizamos y que son más negativos que son:

La agresividad

Que es la defensa de los derechos personales, sentimientos, opiniones... de manera impositiva, es decir por la fuerza y menospreciando y sin respetar la opinión y deseos de los otros.

Elementos comunes de este tipo de personas son el mal humor constante, gritar sin motivo, insultar para defender el punto de vista, agresiones físicas.

La pasividad

Que es la incapacidad de expresar nuestros propios derechos, deseos, opiniones... y si lo hacemos no son del todo sinceros. Son personas victimistas y derrotistas, que no soportan recibir el rechazo de los demás y que son capaces de decirte cualquier cosa que quieras oír o de callarse con tal de agradar.

2.2.4. La comunicación verbal y no verbal

En una empresa será tan importante una como la otra, por lo que no debemos olvidar que lo importante es mantener una perfecta combinación de todos los tipos de comunicación que comentaremos en este tema.

Comunicación verbal

Dentro de la cual podemos distinguir entre comunicación oral o escrita.

Comunicación Oral

Como su propio nombre indica, es aquella que utiliza la palabra hablada, es de gran importancia, por ser el medio más utilizado de transmisión de información.

Principalmente se emplea para dar instrucciones, explicar algo a un compañero, opinar sobre un tema, intervenir en una reunión... es decir para las situaciones en las que se requiere rapidez y favorecer las relaciones personales y laborales.

Es importante que al utilizar este tipo de comunicación tengamos en cuenta:

- El volumen. Que se elevará o bajará en función de las características del oyente y la situación. Es importante no usar el mismo volumen para atraer la atención del oyente.
- El tono. Debe ser lo más natural posible, evitando el sarcasmo, que niega la palabra hablada, no debe transmitir enfado, sino comprensión.
- Fluidez o perturbaciones. Que hacen referencia a las vacilaciones, los falsos comienzos o a utilizar coetillas... que si son muy constantes dan sensación de inseguridad, incompetencia o ansiedad.
- Claridad. Evitando los farfulleos o lo que se conoce por hablar arrastrando las palabras.
- Velocidad. Evitando hablar muy lento y hacer que la gente se aburra o muy rápido y que no nos comprendan
- Uso adecuado de las pausas. Para que las personas nos puedan seguir.

Comunicación no verbal

Se define como aquella que no emplea los signos lingüísticos y que facilita información sobre la personalidad y el estatus social del emisor o hablante.

Es tan importante que, gracias a ella, es imposible no comunicar. Se podrá hablar o no, pero jamás se podrá no comunicar.

Según Mehrabian, estudioso de la comunicación no verbal, el impacto del mensaje depende de:

- 55% lenguaje visual.
- 38% lenguaje vocal
- 7% lenguaje verbal

Se transmite información no sólo con la forma de vestir, de maquillarse, de perfumarse, de peinarse...sino también con el tipo de coche, casa, móvil... que pueda o no tener.

Brecha de credibilidad de la comunicación: está relacionada con la importancia de la comunicación no verbal, en el sentido de que la acción vale más y es más fiable que las palabras, siendo más fiable lo que se hace que lo que se dice (puedo mentir y decir que no estoy nervioso, pero mi lenguaje no verbal me delata si estoy moviendo la pierna y comiendo las uñas mientras lo digo).

Para que el mensaje sea coherente debemos por tanto trabajar nuestra comunicación no verbal y adecuarla a la verbal, siendo la una complementaria y no contradictoria de la otra.

Dentro de la misma vamos a estudiar el lenguaje corporal.

El lenguaje corporal

Refiriéndonos con esto al conjunto de movimientos del cuerpo, conscientes o inconscientes, que refuerzan o perjudican la información verbal. Destacamos:

- La cabeza. Para asentir o negar.
- La expresión facial (frente7cejas-ojos-boca). Para expresar sentimientos, así como para ocultar mentiras.

- Los ojos. Que son el espejo del alma. Reflejan sentimientos y son delatores según el contacto visual que hagamos con ellos (mirar fijamente, mirar al suelo...).
- Las manos. Representante del lenguaje universal. Suelen ser muy utilizadas para acompañar el mensaje oral.
- Brazos y piernas. Cruzados, hacia la espalda... son sinónimo de actitud defensiva o de apertura a los demás.

Este lenguaje es difícil de controlar ya que va acompañando a las emociones. Por ello es importante, por ejemplo, dominar los nervios, haciendo un esfuerzo consciente para sonreír y relajar los músculos, o mirar directamente a los ojos o hablar pausado y seguro, mantener una distancia aceptable.

Las formas para mejorar las habilidades comunicativas

Universidad, Colombia (2010), propone cinco formas de mejorar las habilidades comunicativas ayudan a convertirte en un excelente comunicador:

No hables por encima de los demás. El diálogo debe ser una dinámica de ida y vuelta entre dos personas, por lo que es importante que no interrumpas a tu interlocutor cuando está exponiendo sus ideas. Si lo haces, no sólo quedarás como un irrespetuoso, sino que tampoco entenderás lo que te están tratando de decir.

No termines las frases ajenas. Muchas veces pensamos que por concluir las frases del que está hablando lo estamos ayudando de alguna manera. Sin embargo, este tipo

de actitud suele generar molestia en los demás y puede ser tomada como un abuso de poder.

Usa el parafraseo. Repite una y otra vez tus ideas expresándolas de forma distinta. El parafraseo es una excelente herramienta para reafirmar tus pensamientos y verificar que hayan sido comprendidos de forma correcta sin lugar a confusiones.

Escucha activamente. No te limites solamente a escuchar en silencio lo que tienen para decirte los demás. Llegado el momento, es importante que tengas la capacidad de dar tu opinión siempre respetando el punto de vista ajeno.

Mantén contacto visual. Si miras a tu interlocutor a los ojos, le darás la seguridad de estar escuchando con atención lo que dice. Además, el contacto visual te ayudará a mantenerte concentrado en generar un buen diálogo.

2.2.5. Estrategias comunicativas básicas

La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes...la comunicación se ha definido como el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales” Siendo así las habilidades Comunicativas cualquier destreza y/o habilidad por la cual se busca fundamentar la

comunicación (sea verbal o no verbal) a fin de entender cualquier sistema de comunicación para mejorar en cualquier ámbito sea social, o personal.

Desarrollando la escucha

La escucha es una herramienta comunicativa la cual consiste en escuchar a otra persona, pero tomando en cuenta sus palabras con una total comprensión, es decir la escucha es la actividad de escuchar sin tomar distracciones a fin de lo que se escucha sea totalmente comprendido y que además se pueda retroalimentar a partir de lo escuchado.

La importancia de esta herramienta en el lenguaje es la de tomar en cuenta la captación de la información escuchada en el proceso en que pasa de la audición hasta el cerebro, de ahí ya pasamos a comunicar respecto a lo que escuchamos por lo tanto la escucha es fundamental en la comunicación ya que sin esta no podríamos expresar lo que alcanzamos a retroalimentar a partir de una discusión ya que no podemos entender lo que nos hablan.

En la comunicación el tener un buen nivel de escucha es fundamental debido a que si la tenemos podemos asimismo expresar nuestra expresión en donde nuestra comunicación se multiplicaría ya que tácitamente fundamentaríamos la oralidad, la lectura y la escritura.

Y citando a LA NFL (2012) “la escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los

sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona”. (p. 56)

Desarrollando la Oralidad

El ejercicio efectivo de la palabra hablada sienta sus bases, principalmente, en la naturaleza y en la educación. Todos los humanos hablan, pero no todos lo hacen con eficiencia y eficacia, ya que la capacidad oratoria exige fundamentos teórico-prácticos para lograr su pleno desarrollo (Corredor, 2011, p.76)

Además, la misma investigadora (2011, p.50), manifiesta que el docente, a través de diversas y variadas estrategias pedagógicas lleva a cabo un proceso en donde se abordan aspectos, como: la planeación (aquí, etapas como seleccionar un tema, documentarse y planear la disertación son de capital importancia), la organización y la expresión (la exposición oral frente al público) de varios tipos de discurso oral: la exposición, la conferencia, el panel, el seminario, el simposio, el debate, la sustentación oral de un intento de trabajo investigativo, entre otros.

En fin, la Oralidad al ser la herramienta más implementada en nuestro legado debe también ser fundamentada en la actualidad ya que sin ella no podemos expresar nuestras ideas además de errores en la habilidad comunicativa desde el léxico hasta la cultura del silencio por miedo a la oralidad misma. A fin de mejorar la comunicación entre la sociedad y más fundamentando la relación oralidad-escucha y

viceversa. Sugiriendo pues que las habilidades comunicativas de manera retorica son capaces de cambiar la sociedad sugestionándola.

Lectura

El desarrollo de la competencia lectora es una de las claves para un buen aprendizaje en todas las áreas del conocimiento, tanto en la escuela como fuera de ésta. La práctica de la lectura desarrolla la capacidad de observación, atención, concentración, análisis y espíritu crítico, además de generar reflexión y diálogo.

Estudios han comprobado que el buen desarrollo de la competencia lectora es uno de los elementos que aumenta la probabilidad de tener un mejor empleo y mejores salarios.

A través de la lectura uno puede divertirse, reflexionar, estimular y satisfacer la curiosidad sobre los temas de interés. La lectura involucra dos actividades principales: Identificación de palabras o “decodificación”. Comprensión del significado del texto.

De allí que, la lectura debería ser la más fundamentada en la sociedad, ya que contribuye en la mejora de las habilidades en la comunicación a través de la escucha y la oralidad. Predominando en lo más alto nuestra comunicación personal y social.

Escritura

Esta herramienta es la más antigua usada en la comunicación a su vez es la más eficaz, debido a que gracias por esta se da el fundamento de la escucha y la oralidad, puesto que el que sabe hablar sabe escribir, y/o viceversa.

Como indica Cassany (1994, p.61) “al margen de los distintos enfoques, la didáctica de la producción del texto escrito se puede analizar desde otras ópticas: tipos de unidad lingüística, trabajos intensivos/extensivos, técnicas didácticas, etc.” (p. 275). Por otro el mismo Cassany distingue cuatro enfoques básicos de la didáctica de la expresión escrita, a partir de varios aspectos: objetivos de aprendizaje, tipos de ejercicios, programación.

Así de esta manera podemos ver que el que escribe bien es porque aplica de manera correcta las herramientas anteriormente vistas y que además hace un énfasis correcto en estas mismas por lo cual, ésta bien aplicada podemos verla como una aliada en la comunicación normal y cotidiana. Influyente en nuestro proceso cultural esta herramienta nos da a conocer en la sociedad, ya que lo escrito es lo que se está influenciando últimamente en la sociedad.

2.2.6. Relaciones interpersonales

Al igual que la comunicación, las relaciones personales se desarrollan en todos los organismos sociales, particularmente en áreas de trabajo, en las que la comunicación es altamente pertinente. Sin embargo, este hecho no es exclusivo del ámbito laboral, pues todas las personas establecen numerosas relaciones a lo largo de la vida como las que se dan con los padres, hijos, amigos, compañeros de estudio o de trabajo

propiamente. A través de ellas, intercambian formas de sentir, de ver la vida; también comparten necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales. Estas relaciones se basan, de acuerdo a Zaldívar, (2004, p. 54), en la interacción no sólo con la persona sino con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida, totalmente diferentes unos de otros.

Precisamente, en esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al ponerse en contacto se intercambian y construyen nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarse, pues se tiene que hacer un esfuerzo para lograr comprenderse y llegar a acuerdos. Cuando se establecen relaciones con otras personas, se espera reciprocidad, esto quiere decir que se desea dar, pero también recibir; escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos.

Las dificultades están casi siempre relacionadas con la falta de valoración y apreciación que se tiene sobre sí mismos, o bien, con que no se ha aprendido a ver las cosas como "el otro" las ve y a respetar su punto de vista. Si cada persona se mira con honestidad, podrá reconocer lo que le disgusta de sí misma; como sentir rencor, enojo, envidia e, incluso, ser agresivos e irrespetuosos al relacionarse con otras personas.

La aceptación y reconocimiento de sí mismos, puede ayudar a superar estas actitudes negativas y mejorar la relación con otras personas, es decir, la aceptación de los

demás con sus cualidades y defectos, y a que surge la confianza en sí mismos y en los demás (Zaldívar, 2004:60).

En este contexto, las relaciones interpersonales se pueden definir como las interacciones diarias que permiten a las personas compartir, cooperar, establecer metas comunes y particulares. En el campo educativo el aprovechamiento de las potencialidades que posee el factor humano depende fundamentalmente de las decisiones que se adopten haciendo uso de las comunicaciones como medio eficaz para el establecimiento de relaciones sanas y productivas. Así mismo, las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas.

Involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica.

Para autores como Musgrave (2002:33) las relaciones interpersonales son producto de la interacción que se origina entre dos personas que intercambian experiencias a través de varias etapas de la comunicación, entre las que incluye:

- a. **Comunicación abierta:** es la que ocurre a menudo cuando dos personas se comunican o interactúan. Es la más común de las etapas en las relaciones interpersonales.
- b. **Relaciones subrepticias e inconscientes:** ocurre cuando en la comunicación se pueden captar significados inconscientes que las personas envían.

c. Confidencia o revelación: es la tercera etapa en la comunicación; ocurre cuando las personas se dicen deliberadamente un secreto, por lo general, una persona influye sobre la otra.

d. Contagio emocional: es la cuarta fase del proceso comunicacional interpersonal y en ella se produce el involucramiento de sentimientos y emociones que pueden influir en los sentimientos de la otra persona.

Así mismo, la comunicación interpersonal se clasifica en dos tipos: verbal, en la cual se usan las palabras habladas o escritas para compartir información con otros y la no verbal, que expresa los mensajes transmitidos por los movimientos del cuerpo, la entonación o el énfasis que se le da a las palabras, la expresión facial y la distancia física entre el emisor y el receptor.

Puede decirse que para lograr el establecimiento de relaciones interpersonales satisfactorias las manifestaciones verbales y gestuales demostradas son factores claves para intercambiar las propias experiencias, tomando en cuenta los valores y creencias de cada uno de los actores del proceso. En este sentido, Chiavenato señala (2003:88) que las actitudes derivadas de la personalidad de cada individuo inciden sobre las relaciones que establece con sus semejantes.

Así mismo, para poder entender como son las relaciones interpersonales entre los empleados de la organización es importante tener en cuenta que un grupo es por lo general, un número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente, y se sienten miembros del mismo. Además, los grupos pueden ser formales e informales: los primeros son aquellos que existen en la organización en

virtud del mandato de la gerencia para realizar tareas que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales y los segundos son grupos de individuos cuyas experiencias laborales comunes desarrollan un sistema de relaciones interpersonales que van más allá de aquellos establecidos por la gerencia.

Lo ideal es que la gerencia propicie y facilite la evolución de los grupos de trabajo para que se conviertan en equipos de trabajo. Un grupo se convierte en equipo cuando los miembros del grupo están centrados en ayudarse entre sí para alcanzar una(s) meta(s) de la organización. Se debe buscar que los equipos sean eficaces, es decir, que logren ideas innovadoras, alcancen sus metas y se adapten al cambio; sus miembros deben estar altamente comprometidos tanto con el equipo como con las metas de la organización.

Por lo tanto, son altamente estimados por la gerencia, se reconocen y recompensan sus resultados. Si los empleados de la organización conforman equipos de trabajo sus relaciones interpersonales se mejorarán notablemente puesto que se hará satisfactorio el trabajo se desarrollará la confianza mutua entre los miembros del equipo, entre el equipo y la gerencia; se mejorará la comunicación entre los miembros del equipo con otros grupos por cuanto se concientizarán que trabajan, no para una organización cualquiera, sino para una en particular; surge así un sentimiento de identidad, de compromiso hacia ella. Por lo tanto, los temores se minimizan, el personal entiende más a sus directivos, estos a su vez comprenden más a sus empleados.

Las relaciones humanas o interrelaciones personales en el ámbito laboral de los organismos sociales, entre ellos la escuela, están influenciadas, según Flores y Orozco, por la línea de autoridad o cadena de mando, desde la cual se establecen los canales de comunicación, los cuales son extendidos a toda la estructura conformada por el personal y que constituyen el principal elemento para el funcionamiento adecuado de la organización. Estas relaciones implican la vinculación de cada persona con su trabajo, de cada persona con su jefe, y de cada miembro con el resto de las personas. De hecho, la importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral está altamente vinculada a la comunicación, al respecto, Flores y Orozco sostienen lo siguiente: “Si se interrumpe la comunicación respecto de la información que el trabajador necesita conocer acerca de sus labores, no obtiene resultados. Si la comunicación con su superior jerárquico no tiene lugar, o es pobre, se atenta contra la eficiencia, por falta de colaboración. La carencia de comunicación entre los diversos niveles de autoridad, tiene por consecuencia una participación pasiva”.

Lo antes expuesto deja ver la clara e indisoluble unión de las interrelaciones personales con la comunicación, y en particular con mayor relevancia y dependencia en el ámbito laboral. Esta vinculación va a determinar el cumplimiento de funciones del personal, su nivel de participación en las acciones de la organización, entre ellas la toma de decisiones y el aporte de soluciones a los problemas que puedan surgir.

También, esta vinculación entre la comunicación y relaciones interpersonales son determinantes en el logro de los objetivos o metas organizacionales, y en el caso de

la organización escolar, contribuye a definir su cultura organizacional y a determinar el grado de cohesión del personal, la formación de grupos o equipos de trabajo.

Al igual que la comunicación, las relaciones interpersonales son dinámicas, y se ven influenciadas por múltiples factores que pueden incidir tanto en el mantenimiento en el tiempo de éstas o en la crisis y supresión de las mismas.

2.2.7. Fuentes de conflicto en las relaciones interpersonales

Para Martínez (2004, p.21) existen ciertos conflictos que distorsionan las relaciones entre los miembros de cualquier organización, dichos conflictos los clasifica de la siguiente manera: Incompatibilidad de metas: la gente y los departamentos dentro de una organización no comparten las mismas metas y esto crea conflictos interpersonales. Relaciones estructurales: el hecho de que las organizaciones estén diferenciadas de manera horizontal y vertical y con una jerarquía de autoridad, ocasiona conflictos que impiden el uso apropiado del potencial de los individuos.

Recursos escasos: cuando en una organización no existen suficientes recursos para satisfacer las necesidades de todos los miembros surge el conflicto y éste puede ocasionar insatisfacción y desinterés hacia la labor que se realiza. Distorsiones en la comunicación: son ocasionadas por deficiencias a nivel semántico o en los canales de comunicación, en algunas ocasiones son intencionales y se manifiestan en la lucha por alcanzar el poder. Diferencias individuales: en muchas ocasiones las personas difieren en términos de sus valores, actitudes, expectativas, personalidades y percepciones; estas diferencias al no ser controladas limitan la participación de los individuos dentro de los grupos de trabajo.

No obstante para lograr superar estos conflictos es fundamental hacer uso de algunas técnicas de cambio organizacional como ignorar o evitar los problemas, suavizarse dándole menos importancia a las diferencias y haciendo énfasis en los puntos de interés común; enfrentarse abiertamente, tratando de analizar las diferencias entre los miembros del grupo, someterse al análisis y solución de un poder jerárquico a un nivel administrativo más alto o alguien de fuera que esté capacitado para manejar el conflicto.

Dimensiones de las Relaciones Interpersonales

Musgrave (2002:42) establece que las relaciones interpersonales se desarrollan en las siguientes dimensiones:

Control: esta dimensión abarca los elementos de autoridad, obligación, destreza y responsabilidad, los cuales pueden llegar a ser extremadamente influyentes y en muchas ocasiones actuar en dos direcciones que van desde una estructura de control definida legalmente y que actúa como mecanismo regulador, hasta como la respuesta al fracaso de alguna de las dimensiones de la relación. Esta dimensión se subdivide de la siguiente manera:

Por obligación: es el grado hasta el cual una organización puede verse obligada a responder por el resultado de las acciones desarrolladas, se encuentra íntimamente relacionada con la autoridad y responsabilidad en el cumplimiento de los objetivos organizacionales previamente establecidos.

Autoridad: en el sector educativo el director en el desempeño de sus funciones posee habitualmente el derecho legal y la responsabilidad de ejercer su influencia en ciertas situaciones, sin embargo, en numerosas ocasiones sobrepasa los límites de su autoridad ocasionando total descontrol en el curso de las acciones.

Destreza y Responsabilidad: es la capacidad que posee cada uno de los actores del proceso educativo para gestionar y actuar con eficacia bajo un clima de respeto y de aceptación que permita el establecimiento de relaciones interpersonales apropiadas.

Nivel de funcionamiento: se considera como la capacidad global para actuar de manera apropiada, es decir, para alcanzar el funcionamiento exigido en la consecución de los objetivos establecidos, se clasifica de la siguiente manera:

Competencia: es la habilidad general de los miembros de una entidad para llevar a cabo aquellas tareas que la organización exige. Se incluye aquí la concepción de que la operatividad eficaz depende de una relación de trabajo en equipo.

Conocimientos: se entiende como aquella facultad que poseen los individuos para comprender las influencias que afectan a la relación. Una organización puede conocer cómo debe funcionar eficazmente con el fin de obtener un resultado deseable.

Intereses: el éxito en las relaciones interpersonales depende de múltiples factores, sin embargo, tomar en cuenta los intereses (visión) de todos los miembros de la organización garantiza la participación activa.

Expresión de emociones: en numerosas ocasiones los problemas en las relaciones interpersonales son producidos por aquellos sentimientos que se expresan; por ello, la manera más eficaz de tratar con los elementos emotivos de las relaciones consiste en gestionar las restantes dimensiones con éxito hasta llegar a conseguir un resultado positivo. En esta dimensión se consideran los siguientes aspectos:

Respeto: se refiere al grado en que una organización valora la participación y las opiniones de otras personas; el respeto es un elemento de la relación derivado del funcionamiento eficaz de la propia relación. Su naturaleza es tan crítica que las relaciones que generan una falta de respeto, de estima y de dignidad tienen una fuerte predisposición a la aparición de reacciones violentas.

Satisfacción: se asocia con el grado en que una organización acepta y se siente feliz con los resultados de la relación. Proporciona una visión global de la percepción de la organización y se puede comparar y contrastar con los demás elementos.

Confianza: se refiere al grado en que una institución cree que sus miembros operan de manera justa y apropiada. El nivel de confianza en una relación tiene influencia fundamental sobre la forma como opera la propia relación.

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General (Ha)

La aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla las relaciones interpersonales de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E.

Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco. 2018.

3.2. Hipótesis Nula (Ho)

La aplicación del programa estrategias comunicativas no desarrolla las relaciones interpersonales de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E.

Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco. 2018.

3.3. Hipótesis Específicas

La aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla la empatía de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco.

La aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla la autoestima de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco.

La aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla la tolerancia de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

Según Hernández, R. y otros (2010) nuestra investigación corresponde al diseño pre experimental por cuanto este tipo de estudio está interesado en la determinación del grado de mejoría de la variable dependiente de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente fenómenos, con la siguiente fórmula:

$$\text{GE} = \text{O}_1 \times \text{O}_2$$

Dónde:

GE = Grupo experimental de estudio.

O₁ = Pre test al grupo experimental.

X = Aplicación del experimento (las estrategias comunicativas)

O₂ = Post test al grupo experimental.

4.2. Población y muestra

En la presente investigación la población está constituida por alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco, que en su totalidad conforman 20 alumnos.

Muestra

La muestra corresponde al muestreo no aleatorio o intencionado tomando para ello el criterio de dificultades en el desarrollo de las relaciones interpersonales según la fundamentación anterior.

Por ello la muestra equivale a 20 alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco.

CUADRO N° 01

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA DE LOS ALUMNOS DEL SEGUNDO GRADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA I.E. ANTONIO RAIMONDI DE CACHICOTO, MONZÓN, HUÁNUCO, 2018.

GRADO	ALUMNOS		
	SEXO		TOTAL
	F	M	
SEGUNDO	12	08	20
TOTAL	12	08	20

FUENTE : Nómina de Matrícula 2018
ELABORACIÓN : La investigadora.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VI Programa de estrategias comunicativas	Todas las lenguas establecen una serie de reglas normativas que se amplían a lo largo del discurso en cada acto de habla concreto. Mediante una serie de estrategias comunicativas que se basen en el contexto sociocultural donde se desarrollen. Los participantes de un acto comunicativo dentro del contexto socio-cultural concreto intercambian las informaciones.	Planificación Ejecución Evaluación	Diseña el programa estrategias comunicativas para el segundo grado de educación primaria. Aplica el programa estrategias comunicativas alumnos del segundo grado de educación primaria. Evalúa los resultados de la aplicación del programa estrategias comunicativas.	Escala de litkert
VD Relaciones Interpersonales	Son relaciones sociales en las que se da una interacción recíproca entre dos o más personas, en la cual interviene la comunicación como en toda relación, y que nos ayuda a obtener información respecto al entorno donde nos encontremos.	Empatía Autoestima Tolerancia	Predisposición para aceptar las diferencias que tenemos con los demás. Tiene una actitud de confianza frente a sí mismo. Actúa con seguridad. Respeto las opiniones de los demás.	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el método experimental y esto nos permite manipular o realizar un tratamiento a una o más variables independientes y observar la variable dependiente si ésta sufre modificaciones o variaciones tras la aplicación del experimento.

De tal forma se utilizó las siguientes técnicas:

La técnica del fichaje. - Para realizar una adecuada recopilación de información bibliográfica, hemerográfica u otros; se dio uso a los diferentes tipos de fichas para facilitar nuestra investigación.

Observación directa. - Nos ayuda a recoger y realizar las observaciones a la muestra seleccionada.

4.5. Plan de análisis

Se aplicará el método estadístico, como procesamiento de análisis de datos recogidos de la muestra de estudio y lo presentaremos a través de tablas de frecuencia sinople; así como de medidas de tendencia central: media, varianza, desviación estándar y covarianza para distribuciones bidimensionales y la T student para la prueba de hipótesis.

4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO: LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS PARA DESARROLLAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ALUMNOS DEL SEGUNDO GRADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA I.E. ANTONIO RAIMONDI DE CACHICOTO, MONZÓN, HUÁNUCO. 2018.

	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MÉTODOLOGÍA
<p>PROBLEMA</p> <p>¿En qué medida la aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla las relaciones interpersonales de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco. 2018?</p>	<p>a) OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar en qué medida la aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla las relaciones interpersonales de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco. 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL (Hi)</p> <p>Hi: La aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla las relaciones interpersonales de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco. 2018.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Estrategias Comunicativas</p> <p>Planificación</p> <p>Ejecución</p> <p>Evaluación</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Diseña el programa estrategias comunicativas para el segundo grado de educación primaria.</p> <p>Aplica el programa estrategias comunicativas alumnos del segundo grado de educación primaria.</p>	<p>- Métodos y Técnicas: Técnicas Fichaje Encuestas</p> <p>- Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>- Nivel de investigación: Cuasi experimental</p> <p>- Diseño: GE O₁ X O₂</p>
	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar en qué medida la aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla la empatía de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco .</p>	<p>HIPÓTESIS NULA (Ho)</p> <p>La aplicación del programa estrategias comunicativas no desarrolla las relaciones interpersonales de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco. 2018.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Empatía</p> <p>Autoestima</p> <p>Tolerancia</p>	<p>Evalúa los resultados de la aplicación del programa estrategias comunicativas.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Predisposición para aceptar las diferencias que tenemos con los demás.</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>La población está constituida por alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco, que en su totalidad conforman 20 alumnos.</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra está constituida por alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco, que en su totalidad conforman 20 alumnos.</p>
	<p>Determinar en qué medida la aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla la autoestima de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco.</p> <p>Determinar en qué medida la aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>La aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla la empatía de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco.</p> <p>La aplicación del programa estrategias</p>	<p>VARIABLE INTERVINIENTE</p> <p>Edad.</p> <p>Nivel socioeconómico</p> <p>Sexo</p>	<p>Tiene una actitud de confianza frente a sí mismo.</p> <p>Actúa con seguridad.</p> <p>Respeta las opiniones de los demás.</p>	

	<p>la tolerancia de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco .</p>	<p>comunicativas desarrollará la autoestima de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco.</p> <p>La aplicación del programa estrategias comunicativas desarrolla la tolerancia de los alumnos del segundo grado de educación primaria de la I.E. Antonio Raimondi de Cachicoto, Monzón, Huánuco.</p>			
--	---	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

Para que se cumplan esas premisas básicas, toda investigación o experimentación realizada en seres humanos debe hacerse de acuerdo ciertos principios éticos fundamentales, que han sido mencionados profusamente al hacer el relato histórico del comienzo y que, con fines didácticos, podemos sistematizar como sigue:

El respeto a las personas (principio de autonomía), la búsqueda del bien (principios de beneficencia y no-maleficencia) y la justicia. En general, hay acuerdo que estos principios -en teoría de igual fuerza moral- son los que guían la preparación prolija de protocolos para estudios científicos. En circunstancias diversas pueden expresarse de manera diferente y también ponderarse en forma distinta desde el punto de vista moral, y su aplicación puede dar lugar a decisiones o cursos de acción diferentes.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

TABLA N° 01

RESULTADOS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES SEGÚN LA PRUEBA DE ENTRADA Y SALIDA

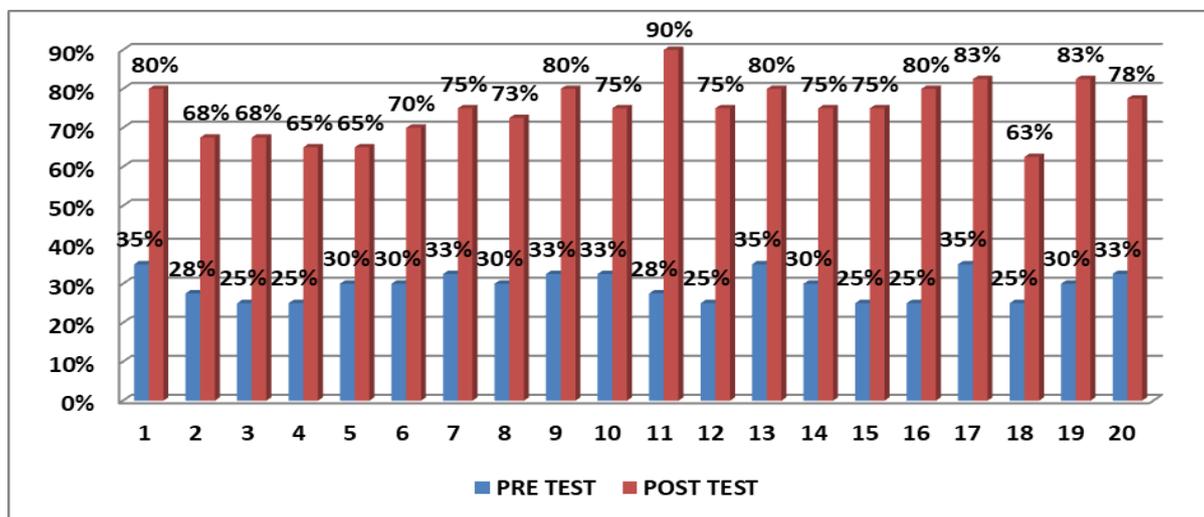
ESTUD.	PRE	%	POST.	%	DIFERENCIA	%
1	14	35%	32	80%	18	45%
2	11	28%	27	68%	16	40%
3	10	25%	27	68%	17	43%
4	10	25%	26	65%	16	40%
5	12	30%	26	65%	14	35%
6	12	30%	28	70%	16	40%
7	13	33%	30	75%	17	43%
8	12	30%	29	73%	17	43%
9	13	33%	32	80%	19	48%
10	13	33%	30	75%	17	43%
11	11	28%	36	90%	25	63%
12	10	25%	30	75%	20	50%
13	14	35%	32	80%	18	45%
14	12	30%	30	75%	18	45%
15	10	25%	30	75%	20	50%
16	10	25%	32	80%	22	55%
17	14	35%	33	83%	19	48%
18	10	25%	25	63%	15	38%
19	12	30%	33	83%	21	53%
20	13	33%	31	78%	18	45%
PROMEDIO	11,80	29,50%	30	74,88%	18,15	45,38%

Fuente: Guía de Observación.

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 01

RESULTADOS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES SEGÚN LA PRUEBA DE ENTRADA Y SALIDA



Fuente: Tabla N° 01

Elaboración: Propia

ANÁLISIS

En la TABLA N° 01 se observa que:

1. Las relaciones interpersonales en los niños y niñas antes de aplicar el programa tuvo un desarrollo en promedio de 29,50 % y luego de aplicar el programa obtuvo el 74,88%.
2. Las relaciones interpersonales en los niños y niñas se desarrolló en un promedio de 45,38 %.

TABLA N° 02
RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA SEGÚN LA PRUEBA DE
ENTRADA Y SALIDA

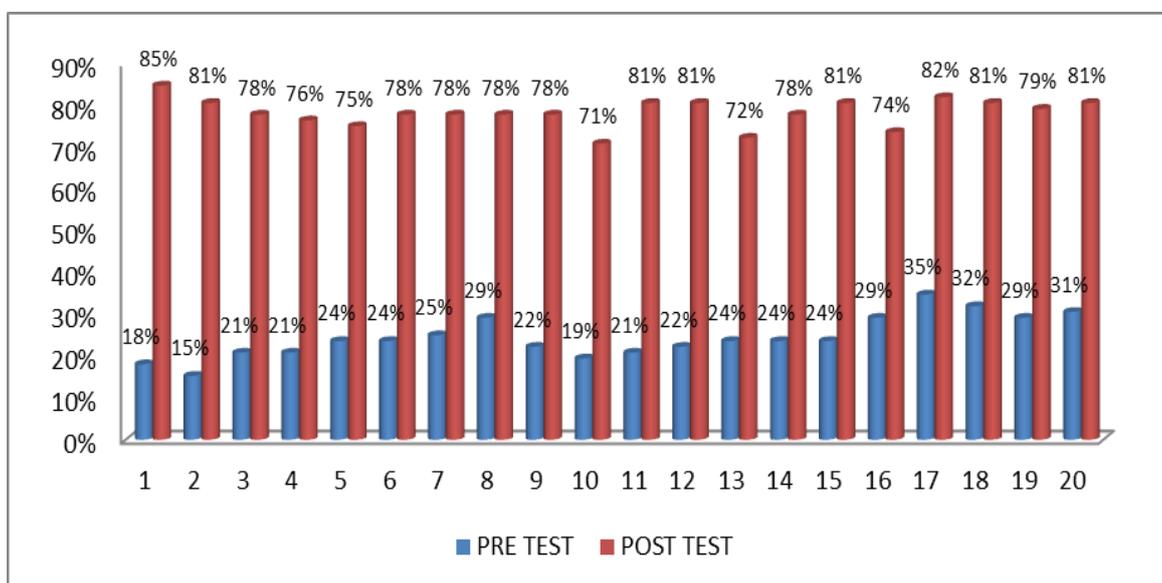
ESTUDIO	PRE TEST	%	POST TEST	%	DIFERENCIA	%
1	13	18,06%	61	84,72%	48	66,67%
2	11	15,28%	58	80,56%	47	65,28%
3	15	20,83%	56	77,78%	41	56,94%
4	15	20,83%	55	76,39%	40	55,56%
5	17	23,61%	54	75,00%	37	51,39%
6	17	23,61%	56	77,78%	39	54,17%
7	18	25,00%	56	77,78%	38	52,78%
8	21	29,17%	56	77,78%	35	48,61%
9	16	22,22%	56	77,78%	40	55,56%
10	14	19,44%	51	70,83%	37	51,39%
11	15	20,83%	58	80,56%	43	59,72%
12	16	22,22%	58	80,56%	42	58,33%
13	17	23,61%	52	72,22%	35	48,61%
14	17	23,61%	56	77,78%	39	54,17%
15	17	23,61%	58	80,56%	41	56,94%
16	21	29,17%	53	73,61%	32	44,44%
17	25	34,72%	59	81,94%	34	47,22%
18	23	31,94%	58	80,56%	35	48,61%
19	21	29,17%	57	79,17%	36	50,00%
20	22	30,56%	58	80,56%	36	50,00%
PROMEDIO	17,55	24,38%	56,3	78,19%	38,75	53,82%

Fuente: Guía de Observación.

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 02

RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN LA EMPATÍA SEGÚN LA PRUEBA DE ENTRADA Y SALIDA



Fuente: Tabla N° 02

Elaboración: Propia

ANÁLISIS

En la TABLA N° 02 se observa que:

1. En la dimensión empatía en los alumnos antes de aplicar el programa tuvo un desarrollo en promedio de 24,38 % y luego de aplicar el programa obtuvo el 78,19%.
2. En la dimensión empatía en los alumnos se desarrolló en un promedio de 53,82 %.

TABLA N° 03**RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN AUTOESTIMA SEGÚN LA PRUEBA DE ENTRADA Y SALIDA**

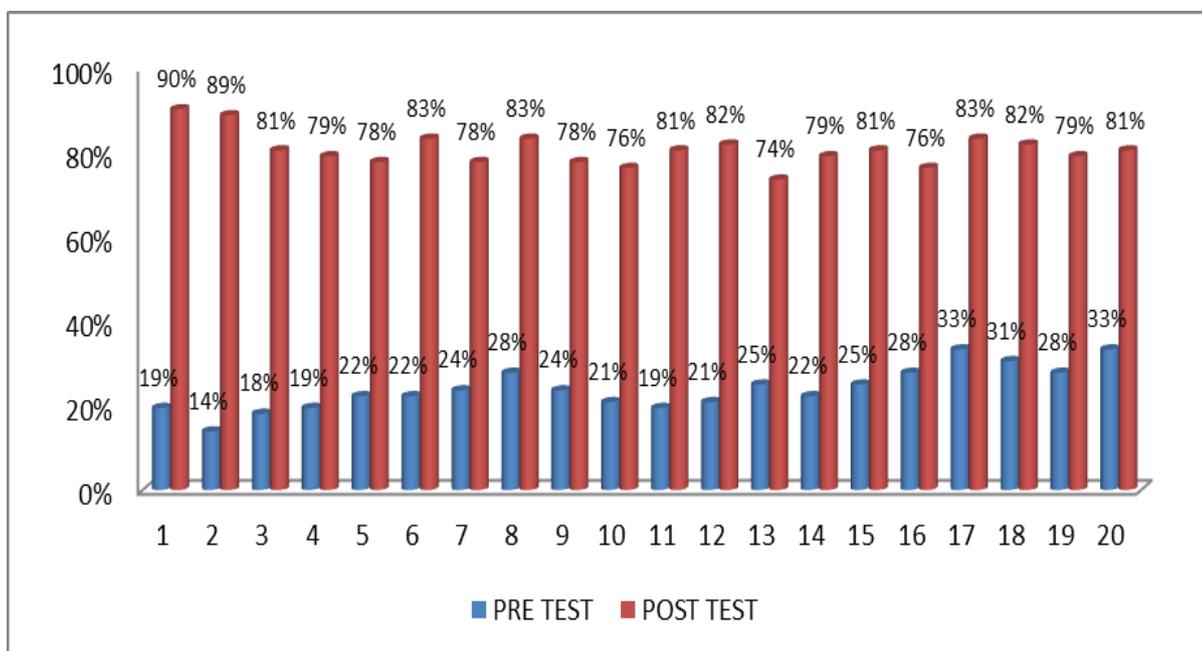
ESTUDIO	PRE TEST	%	POST TEST	%	DIFERENCIA	%
1	14	19,44%	65	90,28%	51	70,83%
2	10	13,89%	64	88,89%	54	75,00%
3	13	18,06%	58	80,56%	45	62,50%
4	14	19,44%	57	79,17%	43	59,72%
5	16	22,22%	56	77,78%	40	55,56%
6	16	22,22%	60	83,33%	44	61,11%
7	17	23,61%	56	77,78%	39	54,17%
8	20	27,78%	60	83,33%	40	55,56%
9	17	23,61%	56	77,78%	39	54,17%
10	15	20,83%	55	76,39%	40	55,56%
11	14	19,44%	58	80,56%	44	61,11%
12	15	20,83%	59	81,94%	44	61,11%
13	18	25,00%	53	73,61%	35	48,61%
14	16	22,22%	57	79,17%	41	56,94%
15	18	25,00%	58	80,56%	40	55,56%
16	20	27,78%	55	76,39%	35	48,61%
17	24	33,33%	60	83,33%	36	50,00%
18	22	30,56%	59	81,94%	37	51,39%
19	20	27,78%	57	79,17%	37	51,39%
20	24	33,33%	58	80,56%	34	47,22%
PROMEDIO	17,15	23,82%	58,05	80,63%	40,9	56,81%

Fuente: Guía de Observación.

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 03

RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN AUTOESTIMA SEGÚN LA PRUEBA DE ENTRADA Y SALIDA



Fuente: Tabla N° 03

Elaboración: Propia

ANÁLISIS

En la TABLA N° 03 se observa que:

1. En la dimensión autoestima en los alumnos antes de aplicar el programa tuvo un desarrollo en promedio de 23,82 % y luego de aplicar el programa obtuvo el 80,63%.
2. En la dimensión autoestima en los alumnos se desarrolló en un promedio de 56,81 %.

TABLA N° 04
RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN TOLERANCIA SEGÚN LA PRUEBA
DE ENTRADA Y SALIDA

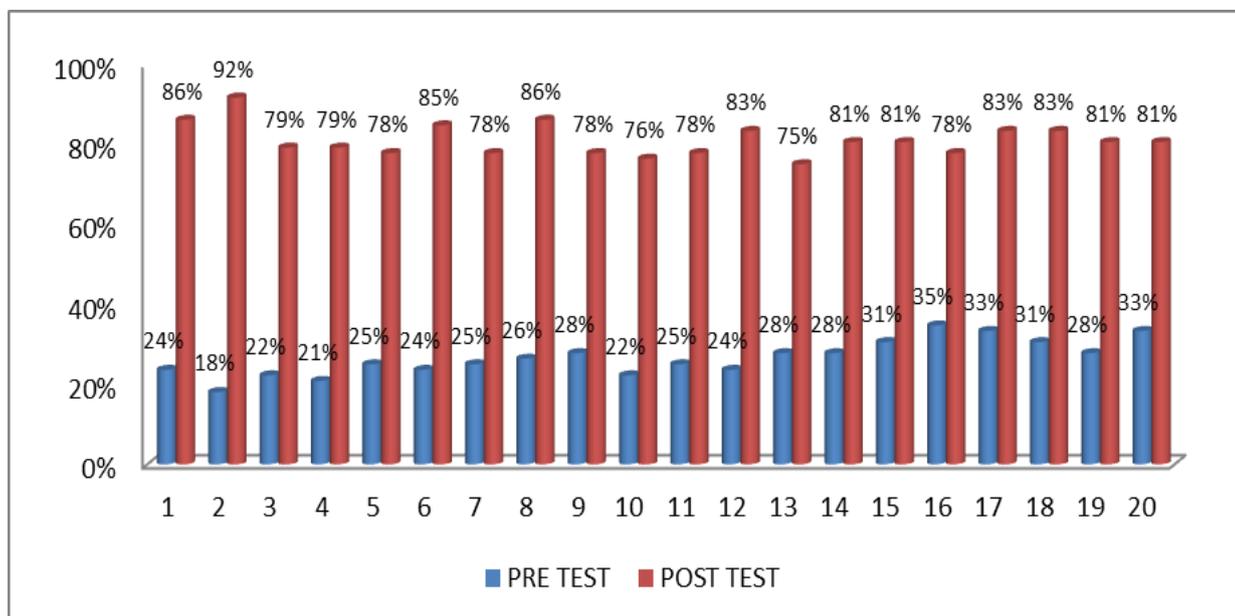
ESTUDIO	PRE TEST	%	POST TEST	%	DIFERENCIA	%
1	17	23,61%	62	86,11%	45	62,50%
2	13	18,06%	66	91,67%	53	73,61%
3	16	22,22%	57	79,17%	41	56,94%
4	15	20,83%	57	79,17%	42	58,33%
5	18	25,00%	56	77,78%	38	52,78%
6	17	23,61%	61	84,72%	44	61,11%
7	18	25,00%	56	77,78%	38	52,78%
8	19	26,39%	62	86,11%	43	59,72%
9	20	27,78%	56	77,78%	36	50,00%
10	16	22,22%	55	76,39%	39	54,17%
11	18	25,00%	56	77,78%	38	52,78%
12	17	23,61%	60	83,33%	43	59,72%
13	20	27,78%	54	75,00%	34	47,22%
14	20	27,78%	58	80,56%	38	52,78%
15	22	30,56%	58	80,56%	36	50,00%
16	25	34,72%	56	77,78%	31	43,06%
17	24	33,33%	60	83,33%	36	50,00%
18	22	30,56%	60	83,33%	38	52,78%
19	20	27,78%	58	80,56%	38	52,78%
20	24	33,33%	58	80,56%	34	47,22%
PROMEDIO	19,05	26,46%	58,3	80,97%	39,25	54,51%

Fuente: Guía de Observación.

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 04

RESULTADOS DE LA DIMENSIÓN TOLERANCIA SEGÚN LA PRUEBA DE ENTRADA Y SALIDA



Fuente: Tabla N° 04

Elaboración: Propia

ANÁLISIS

En la TABLA N° 04 se observa que:

1. En la dimensión tolerancia en los alumnos antes de aplicar el programa tuvo un desarrollo en promedio de 26,46 % y luego de aplicar el programa obtuvo el 80,97%.
2. En la dimensión tolerancia en los alumnos se desarrolló en un promedio de 54,51 %.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

En la prueba de hipótesis se utilizó la prueba “t” de Student a partir de los datos de la prueba de entrada y salida como se muestra en la tabla.

	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Media	0,295	0,74875
Varianza	0,00135526	0,00496546
Observaciones	20	20
Coeficiente de correlación de Pearson	0,42859938	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	19	
Estadístico t	31,7027227	
P(T<=t) una cola	3,2326E-18	
Valor crítico de t (una cola)	1,72913281	
P(T<=t) dos colas	6,4652E-18	
Valor crítico de t (dos colas)	2,09302405	

El valor calculado de “t” ($t = 31,703$) resulta superior al valor tabular ($t = 1,7207$) con un nivel de confianza de 0,05 ($31,703 > 1,7207$). Como la diferencia entre los valores de “t” mostrados es significativa, entonces se acepta la hipótesis general de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

VI. CONCLUSIONES

1. El análisis de datos comparados permite aceptar la hipótesis general de la investigación porque los resultados muestran un crecimiento de las relaciones interpersonales de 45,38%, tal como indica la tabla 01 y gráfico 01. Lo que quiere decir que antes de aplicar las estrategias comunicativas, las relaciones interpersonales de los alumnos, en promedio, era limitada con una media de 29,50% y después de aplicar las estrategias comunicativas, las relaciones interpersonales de los alumnos de la muestra alcanzaron un excelente promedio con una media de 74,88%.
2. El análisis de datos comparados permite aceptar que la utilización de las estrategias comunicativas desarrolló la dimensión empatía creciendo en 53,78 %, tal como indica la tabla N° 02 y gráfico N° 02. Esto quiere decir que antes de aplicar las estrategias comunicativas la dimensión empatía de las relaciones interpersonales, en promedio, era limitada con una media de 24,38% y después de aplicar las estrategias comunicativas, la dimensión empatía de las relaciones interpersonales de la muestra alcanzó un nivel excelente con una media de 78,19 %.
3. El análisis de datos comparados permite aceptar que la utilización de las estrategias comunicativas desarrolló la dimensión autoestima creciendo en 56,81%, tal como indica la tabla N° 03 y gráfico N° 03. Esto quiere decir que antes de aplicar las estrategias comunicativas, la dimensión autoestima de los alumnos, en promedio era limitada con una media de 23,82% y después de aplicar las estrategias comunicativas, la dimensión autoestima de las relaciones

interpersonales de los alumnos de la muestra alcanzó un nivel excelente con una media de 80,63%.

4. El análisis de datos comparados permite aceptar que la utilización las estrategias comunicativas desarrolló el nivel crítico creciendo en 54,51%, tal como indica la tabla N° 04 y gráfico N° 04. Esto quiere decir que antes de aplicar las estrategias comunicativas, la dimensión tolerancia de los alumnos, en promedio era limitada con una media de 26,46% y después de aplicar las estrategias comunicativas la dimensión tolerancia de las relaciones interpersonales de los niños y niñas de la muestra alcanzó un nivel excelente con una media de 80,97%.

RECOMENDACIONES

1. Ante los resultados que arrojaron la investigación se recomienda a los docentes del nivel primaria que tengan estudiantes con problemas de relaciones interpersonales utilizar las estrategias comunicativas como estrategia, ya que se demostró su efectividad en el desarrollo de las relaciones interpersonales de los alumnos.

2. Se recomienda a los directores de las UGEL's que motiven la aplicación de la dramatización en los alumnos del nivel primaria, porque promueve el desarrollo de las relaciones interpersonales, ya que desarrolla la dimensión de la empatía y que esto a su vez es coherente a su desarrollo educativo.

3. Se sugiere el uso de las estrategias comunicativas, porque tras los resultados de la investigación se comprobó una mejoría en la dimensión autoestima de las relaciones interpersonales, además, su desarrollo se da en forma activa propiciando el buen desarrollo personal de los alumnos.

4. Se sugiere a las docentes del nivel primaria de utilizar las estrategias comunicativas para desarrollar las relaciones interpersonales de los alumnos del nivel primaria de la educación básica regular.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- COMBS C. & SLABY, F. (1993). *Programa de desarrollo de habilidades sociales. Santiago. Universitaria. Evaluación y Tratamiento.* Barcelona, Martínez Roca.
- DURÁN, J. (2001) *Comunicación y Relaciones Interpersonales en los docentes de II etapa de Educación Básica del municipio Palavecino, estado Yaracuy,* Trabajo de Grado, Universidad de Carabobo, Valencia.
- FERNÁNDEZ, M. (2007). *Habilidades Sociales en el Contexto Educativo. Tesis para optar el grado de magister en educación.* Universidad del Bío-Bío. Chillán. Chile.
- GIL, F. (1984). “*Entrenamiento en Habilidades Sociales*”. J. Mayor y F.J. Labrador (Eds); *Modificación de Conducta*, (pp 399-429). Madrid, Alhambra.
- HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C. & BAPTISTA, P. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª. ed.). México, D. F.: McGraw - Hill.
- LANDAETA, J. (2001) *Comunicación y Relaciones Interpersonales entre los directivos y docentes de las Escuelas Básicas de la parroquia Juana de Avila del estado Zulia,* Trabajo de Grado, Universidad Rafael Beloso Chacin, Maracaibo.
- MICHELSON & COLS (1987). *Las Habilidades Sociales en la Infancia, Evolución y Tratamiento.* España: Editorial Martínez Roca.
- MICHELSON L.; SUGAI, D. P.; P. WOOD, R. y KAZDIN A. (1987). *Las Habilidades Sociales en la Infancia.*

TRAHEMBERG, León (1997) *Educación para el tercer milenio*. Edit. Bruño, Lima

TRIANES TORRES, M. V.; MUÑOZ, A. M. Y JIMÉNEZ, M. (1997).
Competencia social: su educación y tratamiento. Ed. Pirámide, S.A., Madrid.

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

ANEXOS

ANEXO N° 01



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Marcar con un aspa (x) debajo de cada número, según corresponde.

Nota:

Siempre = 1

Casi Siempre = 2

Rara vez = 3

Nunca = 4

Indicadores	1	2	3	4
1. Tiene conflictos con otros niños y pelea constantemente.				
2. Disfruta el contacto físico con otros niños.				
3. Se siente parte del grupo.				
4. Expresa afecto por sus amigos.				
5. Inicia y sostiene conversaciones y disfruta hablar con otros niños.				
6. Muestra interés por lo que otros dicen.				
7. Se divierte con los amigos y muestra alegría y deseo de compartir con ellos.				
8. Ayuda a los demás cuando están en situaciones difíciles.				
9. Se interesa por hacer amigos nuevos.				
10. Cuestiona, censura y desaprueba permanentemente el comportamiento de los demás niños.				

ANEXO N° 02
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Foto N° 01: Fotografía de la fachada de la I.E. Antonio Raimondi.