



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PROGRAMA EDUCATIVO RELACIONES INTERPERSONALES EN
DIRECTIVOS Y DOCENTES PARA LA MEJORA DE MANEJO DE
CONFLICTOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 60113
RUMOCOCHA 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

**PRESENTADO POR: BLANCA FLOR BARDALES BAQUERO
 PATRICIA VIDEIRA PÉREZ**

ASESOR: LIC. WALTER LUIS CHUCOS CALIXTO, DR.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PROGRAMA EDUCATIVO RELACIONES INTERPERSONALES EN
DIRECTIVOS Y DOCENTES PARA LA MEJORA DE MANEJO DE
CONFLICTOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 60113
RUMOCOCHA 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

**PRESENTADO POR: BLANCA FLOR BARDALES BAQUERO
 PATRICIA VIDEIRA PÉREZ**

ASESOR: LIC. WALTER LUIS CHUCOS CALIXTO, DR.

IQUITOS, PERÚ

2021



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TABAJO DE INVESTIGACIÓN
039-2021-OAA-EPG-UNAP

Con **Resolución Directoral N° 0429-2021-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación del Trabajo de Investigación: "PROGRAMA EDUCATIVO RELACIONES INTERPERSONALES EN DIRECTIVOS Y DOCENTES PARA LA MEJORA DE MANEJO DE CONFLICTOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°60113 RUMOCOCHA 2019", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

| | |
|--|------------|
| Lic. Educ. Martha Isabel Vásquez Mesia, Dra. | Presidente |
| Lic. Educ. Teófilo Celiz López, Dr. | Miembro |
| Lic. Educ. Eleodoro Córdova Ramírez, Mgr. | Miembro |
| Lic. Educ. Walter Luis Chucos Calixto, Dr. | Asesor |

A los veintitres días del mes de julio del 2021, a las 10:00 a.m. en la modalidad virtual zoom institucional de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación del Trabajo de Investigación: "PROGRAMA EDUCATIVO RELACIONES INTERPERSONALES EN DIRECTIVOS Y DOCENTES PARA LA MEJORA DE MANEJO DE CONFLICTOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°60113 RUMOCOCHA 2019" presentado por las señoras BLANCA FLOR BARDALES BAQUERO y PATRICIA VIDEIRA PEREZ, como requisito para obtener el **Grado Académico de Maestra en Educación con mención en Gestión Educativa**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

..... *Abueltas Satisfactoriamente*

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

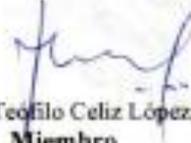
1. Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno () c) Bueno (X)

2. Desaprobado: ()

Observaciones: *Mejorar el marco teórico*

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las *11:40* del veintitres de julio del 2021; con lo cual, se le declara a las sustentantes *Aptas* para recibir el **Grado Académico de Maestra en Educación con mención en Gestión Educativa**.


Lic. Educ. Martha Isabel Vásquez Mesia, Dra.
Presidente


Lic. Educ. Teófilo Celiz López, Dr.
Miembro


Lic. Educ. Eleodoro Córdova Ramírez, Mgr.
Miembro


Lic. Educ. Walter Luis Chucos Calixto, Dr.
Asesor

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 23 DE JULIO DEL 2021. VIA ZOOM DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ



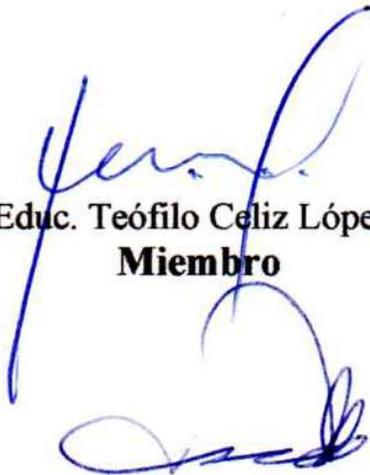
Lic. Educ. Martha Isabel Vásquez Mesia, Dra.

Presidente



Lic. Educ. Eleodoro Córdova Ramírez, Mgr.

Miembro



Lic. Educ. Teófilo Celiz López, Dr.

Miembro

Lic. Educ. Walter Luis Chucos Calixto, Dr.

Asesor

Agradezco a Dios por darme un buen hombre y compañero de vida Demetrio Villacorta, también a nuestro hijo Thiago, quienes me han motivado y ayudado a concluir con éxito mi maestría, son los más importantes de mi vida, los amo.

Blanca Flor Bardales Baquero.

Dedico esta tesis a mí querido esposo Rómel y a mis hijos Josseline y Jairo, por brindarme el apoyo necesario para mi superación profesional y que de alguna manera han contribuido en el logro de mis objetivos.

Patricia Videira Pérez

AGRADECIMIENTO

Nos sentimos muy agradecidos a Dios por permitirnos vivir esta experiencia y realizar nuestros objetivos, por habernos regalado la motivación y fortaleza para continuar nuestra condición profesional y personal.

Agradecemos en forma especial al Mg. Walter Luis Chucos Calixto, Dr. por brindarnos su apoyo incondicional en la elaboración del proyecto, nos fue tan sencillo culminar con éxito este proyecto, sin embargo, siempre fuiste muy motivador, lo cual nos decías que lo lograríamos perfectamente.

Agradecemos igualmente a los directivos y docentes de la I.E. N° 60113 Rumococha, por haber participado y permitir el desarrollo de nuestro proyecto de investigación de manera exitosa.

Igualmente, gracias a la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana - Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades por habernos permitido formarnos en ella y a todas las personas que fueron partícipes de este proceso ya sea de manera directa e indirecta.

Este momento especial esperamos que perdure en el tiempo, no solo en la mente de las personas a quienes agradecemos, sino también a quienes invirtieron su tiempo para echarle una mirada a nuestro proyecto de tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | Páginas |
|---|-----------|
| Carátula | i |
| Contracarátula | ii |
| Acta de sustentación | iii |
| Jurado | iv |
| Dedicatoria | v |
| Agradecimiento | vi |
| Índice de contenido | vii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de gráficos | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO | 5 |
| 1.1. Antecedentes | 5 |
| 1.2. Bases teóricas | 7 |
| 1.2. Definición de términos básicos | 18 |
| CAPÍTULO II. VARIABLES E HIPÓTESIS | 20 |
| 2.1. Variables y su operacionalización | 20 |
| 2.2. Formulación de la hipótesis | 22 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA | 23 |
| 3.1. Tipo y diseño de la investigación | 23 |
| 3.2. Población y muestra | 24 |
| 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 24 |
| 3.4. Procedimientos de recolección de datos | 25 |
| 3.5. Procesamiento y análisis de la información | 25 |
| 3.6. Aspectos éticos | 26 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS | 27 |
| CAPITULO V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS | 41 |
| CAPÍTULO VI. PROPUESTA | 44 |
| CAPITULO VII. CONCLUSIONES | 88 |
| CAPÍTULO VIII. RECOMENDACIONES | 89 |
| CAPÍTULO IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 90 |

ANEXOS

1. Tabla de operacionalización de variables
2. Instrumentos de recolección de datos
3. Rúbrica
4. Informe de validez y confiabilidad

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Manejo de conflictos en directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales | 27 |
| Tabla 2: Mediación de conflictos en directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales. | 29 |
| Tabla 3: Conciliación en conflictos de directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales. | 30 |
| Tabla 4: Arbitraje en conflictos de directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales | 31 |
| Tabla 5: Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones antes de la aplicación del programa de relaciones interpersonales. | 33 |
| Tabla 6: Normalidad según Kolmogorov Smirnov (K-S) antes de la aplicación del programa de relaciones interpersonales, con p-valor de significancia y tipo de distribución | 34 |
| Tabla 7: Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales | 34 |
| Tabla 8: Normalidad según Kolmogorov Smirnov (K-S) después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales, con p-valor de significancia y tipo de distribución | 35 |
| Tabla 9: Prueba t de Student para la diferencia de medias en muestras emparejadas o relacionadas. | 36 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1: Manejo de conflictos en directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales. | 27 |
| Gráfico 2: Mediación de conflictos en directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones Interpersonales | 29 |
| Gráfico 3: Conciliación en conflictos de directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales. | 30 |
| Gráfico 4: Arbitraje en conflictos de directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales | 32 |
| Gráfico 5: Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones antes de la aplicación del programa de relaciones interpersonales. | 33 |
| Gráfico 6: Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales | 35 |
| Gráfico 7: Diagrama de caja del manejo de conflictos antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales | 37 |
| Gráfico 8: Diagrama de caja de la dimensión mediación de conflictos antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales | 38 |
| Gráfico 9: Diagrama de caja de la dimensión conciliación de conflictos antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales | 39 |
| Gráfico 10: Diagrama de caja de la dimensión arbitraje en conflictos antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales | 40 |

RESUMEN

Evaluar el efecto del programa educativo relaciones interpersonales en directivos y docentes, para la mejora del manejo de conflictos en la Institución Educativa 60113 Rumococha fue el objetivo de la investigación. El tipo de investigación realizada es evaluativo con diseño longitudinal, de campo, y experimental con un grupo único, con pre test y post test. La población fue de 15 docentes y directivos, siendo la muestra la misma adoptada así por conveniencia. Se tuvo un instrumento de recolección de datos previamente validada por juicio de expertos y se determinó su confiabilidad luego de realizar la prueba piloto. Los hallazgos muestran que la dimensión mediación en los conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2019, mejora significativamente debido a que ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha/2 = 0.025$), del mismo modo ocurre con las dimensiones conciliación y arbitraje en los conflictos en directivos y docentes de la institución educativa intervenida porque ambos tienen ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha/2 = 0.025$). En consecuencia, la aplicación del programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente el manejo de conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2019, porque ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha/2 = 0.025$).

Palabras clave: Programa educativo, relaciones interpersonales, manejo de conflictos.

ABSTRACT

The objective of the research was to evaluate the effect of the interpersonal relations educational program on managers and teachers, for the improvement of conflict management in the Educational Institution 60113 Rumococha. The type of research carried out is evaluative with a longitudinal, field, and experimental design with a single group, with pre-test and post-test. The population consisted of 15 teachers and directors, the sample being the same one adopted for convenience. A data collection instrument was previously validated by expert judgment and its reliability was determined after conducting the pilot test. The findings show that the mediation dimension in conflicts in managers and teachers of the educational institution No. 60113 Rumococha during 2019, improves significantly because ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha / 2 = 0.025$), in the same way it happens with the dimensions conciliation and arbitration in conflicts in managers and teachers of the educational institution intervened because both have ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha / 2 = 0.025$). Consequently, the application of the interpersonal relations educational program significantly improves conflict management in directors and teachers of the educational institution No. 60113 Rumococha during the year 2019, because ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha / 2 = 0.025$).

Keywords: Educational program, interpersonal relationships, conflict management.

INTRODUCCIÓN

Según Robbins, (2004); un conflicto entre dos personas, se inicia cuando una de las partes se da cuenta que la otra persona, afecta negativamente en algo que es de su interés. El mismo sugiere que los conflictos pueden llegar a ser muy serios en organizaciones o grupos, si no se mantiene la comunicación para un buen desarrollo y estilo de manejo de conflicto.

En la plataforma Sí se Ve, del Ministerio de Educación del Perú se registran denuncias especialmente sobre violencia escolar entre estos tipos tenemos al bullying, el maltrato físico, verbal y psicológico que ocurre entre los miembros de una institución educativa, en el año 2017 se tuvo 5,991 denuncias y cada año las cifras van subiendo, teniendo en cuenta que en el 2013 solamente se registraba 907 casos por año y ahora tenemos un acumulado de 16,864 denuncias, de las cuales la que más destaca es el bullying, que representa casi el 24 % de las denuncias existentes.

Del mismo modo, la encuesta Young Voice Perú, realizada por Save the Children en los meses de Julio a Setiembre del año 2019, a 2,617 adolescentes con edades entre 12 y 17 años en las 26 regiones del país, reveló que el 39.8% de escolares se ha sentido acosado, lo que evidencia que la cantidad de víctimas por bullying es mayor porque solo la mitad de ellos realizan las denuncias del caso.

Estas cifras revelan que existen formas de conflictos ocultos y que generan desequilibrio en las instituciones educativas, aunado a un trabajo deficiente que existe en el manejo de la resolución de conflictos existentes, por lo que un adecuado u óptimo manejo del conflicto es importante para las buenas relaciones interpersonales y de grupos, los cuales cuentan con metas y objetivos institucionales.

Las relaciones interpersonales es uno de los factores determinantes que influyen en las actitudes y el comportamiento de los miembros de la familia escolar y que determina el rendimiento y desempeño personal y profesional en sus cargos respectivos. Las relaciones interpersonales es uno de los

factores determinantes que influyen en la actitud y el comportamiento de los miembros de la comunidad educativa y que condiciona el rendimiento y desempeño personal y profesional en sus cargos respectivos.

Las relaciones interpersonales adecuadas pueden convertirse en alternativas para un buen desarrollo de manejo de conflictos, de esta manera pueden ayudar a un mejor manejo de la institución educativa y así beneficiar al desarrollo de las actividades académicas y fortalecer actitudes positivas. En las instituciones educativas, practicar relaciones interpersonales adecuadas permiten desarrollar con eficacia y eficiencia la labor que realizan los docentes y personal administrativo ya que en estas se reflejan las ideas, valores, competencia profesional y características personales; es por ello, el interés del docente y administrativo es establecer relaciones interpersonales saludables con sus colegas, ya que ello facilita y a la vez hace posible el trabajo en equipo.

En la Institución Educativa 60113 de la comunidad de Rumococha, se vienen presentando situaciones de conflictos en su interior. Los conflictos que se vienen observando en forma rutinaria son la falta de compañerismo y solidaridad, incumplimiento de las normas establecidas, falta de comunicación, violencia verbal, entre la familia educativa, lo que posibilita que exista un clima desfavorable ya que las relaciones interpersonales están en su nivel más bajo, también se ha observado la existencia de celo profesional y la competitividad al querer hacer las cosas más rápido o mejor que los demás; asimismo, existen otros colegas que no realizan sus labores encomendadas o lo realizan de mala manera, los prejuicios o los choques de personalidad entre ellos mismos son rutina diaria; estos factores son los que contribuyen a la existencia actual de conflictos en la institución, a ellos se agrega la inexperiencia de los cargos directivos para manejarlos de la mejor manera.

En esta institución educativa, existen personas que enfrentan una serie de conflictos y desencuentros en sus relaciones personales, debido a que como seres humanos somos diferentes y muchas veces podemos no coincidir en nuestras diferentes formas de pensar, de ser y de actuar. Es necesario que

estos conflictos entre los miembros de la institución educativa, no lleguen a extremos ni lleguen a ser tensas, y prolongadas, ya que puede traer consecuencias que pueden conllevar al fracaso personal y profesional, además de desmejorar las relaciones amicales entre todos y a la no consecución de los fines para el cual fue creada la institución, lograr aprendizajes en los estudiantes con armonía institucional plena, de lo contrario se acrecentara aun en los estudiantes la violencia escolar, por lo que es fundamental. por lo que es fundamental que las competencias de manejo de conflictos de quienes dirigen la institución, mejoren sustancialmente.

En este contexto, como una alternativa viable para solucionar la problemática existente, se pretende implementar un programa educativo denominado relaciones interpersonales para los directivos y profesores de la institución educativa 60113 – de la comunidad de Rumococha, el programa de intervención posibilita que los directivos y docentes mejoren sus capacidades por medio de la presentación de casos, análisis e identificación de los mismos, y manejar estrategias pertinentes para el mejoramiento del manejo de conflictos que se presentan actualmente en la institución educativa.

Por tal motivo, la investigación ha formulado la interrogante: ¿Cuál es el efecto del programa educativo de relaciones interpersonales en directivos y docentes para la mejora de manejo de conflictos en la Institución Educativa 60113 Rumococha?

Y ha tenido como objetivo, evaluar el efecto del programa educativo de relaciones interpersonales en directivos y docentes, para la mejora del manejo de conflictos en la Institución Educativa 60113 Rumococha.

Un conflicto se inicia cuando una de las partes percibe que la otra parte presenta diferencias y contradicciones sobre una situación presentada, afectando las necesidades y los intereses de ambas partes en conflicto, por lo que el conflicto va más allá de desacuerdos y situaciones problemáticas, ocasionando un desequilibrio en el clima laboral, interfiriendo en el logro de los objetivos de las instituciones, el presente estudio es de importancia, porque en la institución educativa N° 60113, lo descrito anteriormente va

profundizando afectando la edificación de una relación armoniosa entre sus integrantes, adicional a ello sus directivos y docentes son carentes de competencias y capacidades para solucionarlos, por ello fue necesario llevar a cabo una investigación de intervención con un programa educativo que ha permitido mejorar las competencias y capacidades de los directivos y docentes con estrategias pertinentes que ayudaron a manejar con eficiencia y eficacia los conflictos que se han presentado en los integrantes de la mencionada institución.

Los resultados estadísticos de la investigación, con su respectiva discusión, además de la propuesta, conclusiones y recomendaciones se presentan en los capítulos respectivos.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el año 2016, se efectuó un trabajo de investigación denominado: Aplicación del Programa de Educación Afectiva Maryfer en la mejora de las relaciones interpersonales de los estudiantes del primer grado de educación secundaria de la I.E. Víctor Raúl Haya de la Torre, localidad Roma, año 2008, fue una investigación cuasi experimental y con diseño clásico con grupo experimental y grupo control, con pretest y post test, teniendo como propósito mejorar el nivel de relaciones interpersonales entre las y los alumnos de la muestra indicada. Para desarrollar el trabajo, se aplicó un pre test para determinar el nivel de las relaciones interpersonales existentes entre los estudiantes del primer grado, obteniéndose como resultado que el 79.4% de los estudiantes del grupo experimental se ubicaron en el nivel medio bajo; luego se organizaron cuatro dimensiones de relaciones interpersonales: autocontrol, amistad, tolerancia y trabajo en equipo. Estas dimensiones se sistematizaron en cuatro unidades las que se desarrollaron en el Programa de Educación Afectiva Maryfer. Al culminar el Programa de Educación Afectiva Maryfer se aplicó un post test y el grupo experimental mejoró las relaciones interpersonales de manera significativa pasando del nivel medio bajo (29.4%) a un nivel alto (79.4%), ratificando así la hipótesis. Finalmente se comprobó que la aplicación del Programa de Educación Afectiva Maryfer mejora significativamente las relaciones interpersonales de los estudiantes del primer grado de educación secundaria de la I.E. Víctor Raúl Haya de la Torre, Roma, 2008. (Fernández, 2016).

En el 2013, se tiene a la tesis: Programa “Me pongo en tus zapatos” para mejorar las relaciones interpersonales en los alumnos del 3° de primaria de la Institución Educativa N° 33131 “José Gálvez”. Huánuco - 2013, la investigación tuvo como pregunta de investigación ¿Mejoran las relaciones interpersonales con la aplicación del programa Me pongo en tus zapatos? Y se propuso como objetivo general el de mejorar las

relaciones interpersonales con la aplicación del programa “Me pongo en tus zapatos”, con los siguientes objetivos específicos de conocer el nivel de las relaciones interpersonales, de diseñar el programa Me pongo en tus zapatos, y de aplicar y evaluar el nivel de las relaciones interpersonales después del programa. La investigación es experimental con un diseño de pre y post test, de tipo aplicada y según la autora, explicativa. La muestra se conformó con 44 alumnos del 3° de primaria, de los cuales 22 son del grupo experimental, y 22 estudiantes del grupo control. Los resultados de la investigación confirmaron la hipótesis porque el programa mejoró las relaciones interpersonales del grupo experimental, que en el post test lograron un 89% en la cantidad de estudiantes que mejoraron sus relaciones interpersonales. El grupo control mantuvo un valor similar al pre- test con un 40% 7 de alumnos que mantienen buenas relaciones interpersonales y este grupo no ha participado en el programa. Godoy, (2013).

En el año 2018, se desarrolló una investigación tipo evaluativo teniendo en cuenta la línea de evaluación de programas. Su objetivo principal, fue evaluar los resultados del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes, en la IED La Belleza - Los Libertadores, del turno mañana. La investigación se realizó teniendo como modelo de evaluación respondiente, propuesto por Robert Stake, con su esquema de reloj que propone 12 pasos y se pueden tomar en cualquier orden, cualquier dirección y como es flexible también pueden tomarse en cuenta los que se consideren conveniente para el estudio, para ello se tomó en cuenta los pasos 1,2,3,7,9, y 12. Así, para lograr los objetivos, primero se realizó una revisión teórica, acerca del significado de la evaluación, y específico de evaluación de programas, revisando igualmente los objetivos principales y las premisas propias de este programa Hermes y la importancia de la convivencia escolar en el proceso de formación de los estudiantes. Para el trabajo propiamente investigativo, se realiza una revisión de los documentos institucionales, y así determinar la apropiación que tiene la institución con respecto al programa, de igual modo se realiza una revisión documental de los documentos propios del programa como

son las actas de conciliación, verificación con las que se realiza una estadística por año de los casos atendidos y solucionados por el grupo de conciliadores escolares. De igual modo se realizó una observación no participante en una jornada de conciliación para ver la metodología utilizada y la aceptación de los estudiantes asistentes. También, se aplicó un cuestionario a 81 estudiantes quienes desde su rol como conciliadores o beneficiarios dieron su punto de vista del programa en la institución, se encontró que los estudiantes reconocen el programa, y todas actividades que realizan y los estudiantes conciliadores, llegando a pensar que el programa ayuda a mejorar las relaciones interpersonales y a disminuir y solucionar los conflictos escolares. Al final de la investigación, nos damos cuenta que el programa Hermes, ha contribuido a mejorar la convivencia escolar en la institución y que el programa tiene un reconocimiento positivo en los estudiantes de la institución, pero, es necesario realizar algunas mejoras para que el programa continúe dando resultados positivos en la institución. (Rodríguez, 2018)

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Programa educativo: Relaciones interpersonales

Un programa educativo es un documento con el que se planifica las estrategias para organizar y detallar un proceso pedagógico y brindar orientaciones al docente respecto a los contenidos que se debe impartir, para desarrollar actividades de enseñanza y los objetivos a conseguir. Los programas educativos cuentan con el detalle de los contenidos temáticos, y se explican cuáles son los objetivos de aprendizaje, se menciona la metodología de enseñanza y los modos de evaluación, también se menciona toda la bibliografía que se utilizará durante el curso. Merino, (2015).

El programa de relaciones interpersonales cuenta con una serie de actividades formativas en relaciones interpersonales dirigida al personal de una institución educativa. Las relaciones interpersonales es cuando dos personas o más deben tener una interacción recíproca. y se encuentran

reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. En la cual debe primar la comunicación, de esta manera personas puedan obtener información respecto a su entorno y compartirla con los demás. La comunicación está formada por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) para dar a conocer un mensaje. Si falla la comunicación, la relación interpersonal será complicada. Solo hay que enfatizar que las relaciones interpersonales funcionan tanto como un medio para alcanzar ciertos objetivos como un fin en sí mismo. Como seres humanos somos sociables y necesitamos estar en contacto con otros de la misma especie. Cruz, (2011)

Tamayo, (2000), menciona que el proceso de interacción se basa en que la gente se integra a un grupo en acción (Inter. - acción = acción entre) o también en las relaciones que el grupo establece con su alrededor (otros grupos, vecinos, proveedores, agentes de financiamiento, gobierno).

Todo grupo humano funciona a través de una actividad que llamaremos tarea. La finalidad de la tarea, es "para qué" nos juntamos y eso hace que la personas quieran seguir en el grupo: es la motivación. Por ejemplo, una cooperativa avícola es un grupo de trabajadores cuya finalidad es criar pollos para abastecer (vender) a los mercados y facturar. En este caso los miembros están en la cooperativa para lograr el sustento de sus familias y mejorar las condiciones de trabajo. Cruz, (2011)

La tarea tiene dos aspectos:

La tarea explícita: lo que se puede ver. En el ejemplo anterior, los pollos, alimento para los pollos, venderlo, de esta manera lograr un ingreso económico más satisfactorio e ir mejorando las condiciones de trabajo. Cruz, (2011).

La tarea implícita: es lo que no se puede ver, lo que va pasando dentro de cada uno de nosotros. En el ejemplo anterior, los trabajadores de la cooperativa tienen que realizar una serie de acciones para llegar al objetivo mencionado, por ejemplo: superar el miedo, la timidez, para enfrentarse a situaciones nuevas y que tiene que cambiar formas de conducta y

experiencias conocidas. En esta tarea, en lugar de trabajar con pollos, los compañeros tienen que trabajar con su inseguridad, su falta de experiencia, su falta de información o de formación. Dejar de ser trabajador en relación de dependencia para trabajar cooperativamente junto a otros implica dejar una relación vertical (donde uno sólo da y recibe órdenes) para pasar a una horizontal: donde, tenemos que tomar decisiones y participar. Si no realizamos esta tarea implícita, si no enfrentamos y resolvemos estos temores, ellos actuarán como obstáculos y no nos dejarán cambiar y, progresar. Así será más difícil aprender y comunicarse. Uno puede ver estos temores básicos a través de diversas emociones (sustos, pena, broncas, inseguridad). Es decir, aparte de la tarea concreta (explícita), el grupo también tiene por finalidad entender y resolver las emociones por las que están pasando sus integrantes (tarea implícita). Es bueno tener lo implícito presente por que puede facilitar o entorpecer la tarea explícita. Cruz, (2011).

1.2.1.1 Dimensiones de las relaciones Interpersonales

1) Comunicación (Intercambio de información):

En un ambiente laboral, nos relacionamos con personas que tienen puntos de vista diferentes al de nosotros, y de esta manera surgen los conflictos; en este sentido, es necesario estar abiertos, flexibles y establecer estrategias comunicativas para generar relaciones armoniosas, ya que para el logro de los objetivos en una Institución está asociado, de manera importante al buen manejo de las Relaciones Interpersonales, teniendo estas como base a la comunicación. La comunicación es una forma inteligente de interacción humana de esta manera se activa la transferencia de información y entendimiento entre personas; a raíz de esto los hombres intercambian significados, valores y tomas de posición personal; está considerada como una necesidad social y se halla en la raíz de toda organización o grupo social. En toda institución, la comunicación es importante porque enlaza diversas actividades de las diferentes instancias de la organización, contribuyendo de esta manera al funcionamiento de toda la estructura organizativa. Asimismo, mantiene informados a los miembros de la

organización y las decisiones que se deben tomar serán más acertadas. Estimula a la organización, para favorecer las condiciones y realizar cambios; ayuda a evitar o disminuir las situaciones conflictivas que puedan presentarse; acerca efectivamente al personal; detecta los problemas o colabora en identificarlos. Espinoza, (2010) Dinamiza a la organización, favorece las condiciones para realizar cambios; ayuda a evitar o disminuir las situaciones conflictivas que se presentan; acerca efectivamente al personal; detecta los problemas o colabora en identificarlos. Espinoza, (2010)

2. Actitudes:

Espinoza, (2010), menciona que Yepis Vargas define actitud como una forma concreta de percibir algo u opinar sobre ello, un esquema de reacción afectiva o modo de reaccionar frente al mismo y a un patrón de conducta movilizable por dicho estímulo. Sin embargo; Barriga refiere que actitud es la forma de actuar de una manera determinada frente a un objeto o situación; y que son estereotipos de conductas. De este modo todos los prejuicios pueden considerarse como actitudes negativas, que tienden a alejar a la persona del objeto o a rechazarlo, mientras que las actitudes positivas conducen hacia el objeto ya que el objetivo primordial de la conducta reside en relacionarse con los demás, y establecer con ellos lazos de protección mutua, de ayuda, de cooperación, etc. Las actitudes son de gran importancia social ya que no suelen ser cosa de un solo individuo, sino que son compartidas por un buen número de individuos; las actitudes resultan muy importantes en las relaciones laborales ya que regulan el éxito o fracaso del grupo u organización. Cuando la persona tiene actitudes positivas tendrá predisposición a trabajar en equipo, teniendo en cuenta la ética y los valores. Pero cuando las actitudes son negativas, hay tendencia a la desintegración del grupo ya que se dan malos entendidos y conflictos. Goleman, (2007) refiere que los equipos de trabajo necesitan algo más que conocimientos teórico- prácticos, necesitan ser hábiles para escuchar y comprender de forma empática, ser flexibles, solidarios,

leales, y saber trabajar en equipo con respeto mutuo. Así mismo ser capaces de energizar a los demás, de comprometerse y confiar en quienes trabajan con ellos.

3. Trato.

Tamayo J. menciona que para lograrlos objetivos de las relaciones interpersonales (conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo) en el trabajo se da a través del buen trato, amigabilidad del director y de los integrantes de la institución educativa, logrando así una mejor interrelación humana, desde el punto de vista laboral, y de esta manera una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos. Tamayo define: Buen trato: Como la interacción de las personas que está condicionado por tres componentes fundamentales: amabilidad, cortesía y buenos modales. La amabilidad ligada al cariño y afecto; las palabras amables producen en la persona una sensación agradable, calman, aquietan y consuelan a quien las oye; la cortesía pruebas que causan atención o respeto de una persona a otra y sus factores son la justicia, la modestia y el trato igualitario para todos. Los buenos modales se demuestran con el comportamiento según las costumbres o normas sociales vigentes. Amigabilidad: Es la técnica de llevarse bien con las personas e influir positivamente sobre los demás. Espinoza, (2010)

1.2.1.2 Relaciones Interpersonales docentes

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

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

Base de las Relaciones Interpersonales

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

La percepción: Es la impresión que los demás tienen acerca de uno mismo, se convierte en la base en la que giran los pensamientos y reacciones, entre otros.

- **La primera impresión:** La primera impresión: A cerca de los demás es determinante en las relaciones interpersonales, pues de una buena o mala percepción se determina el trato hacia los otros y la tendencia a mantenerlo. Al momento de conocer a una persona se activa de inmediato una cadena de experiencias, recuerdos, juicios, prejuicios y conocimientos previos asociándola con la persona a la que se conoce en ese momento. La percepción no es neutral, en cierta medida es un proceso interesado que condiciona a la persona a percibir el mundo y los intereses internos de las demás. Por lo que la primera impresión se convierte en un punto a favor o en un punto en contra para las 10 relaciones interpersonales y más en los docentes en los centros escolares, pues son vistos desde una perspectiva ejemplar para toda la comunidad educativa.
- **La simplificación:** La simplificación: Se refiere a la tendencia de reducir todo aquello que se percibe en los demás, en este proceso el ser humano piensa inmediatamente de lo particular a lo general, al calificar a las personas del entorno sólo por los aspectos parciales y no en conjunto como individuo.

- **El persistir:** Aparte de la simplificación, el ser humano tiende a persistir en la imagen primaria que se tienen acerca de las personas. Las personas son influenciadas en gran manera por las primeras impresiones y se produce lo que se conoce como estrechamiento perceptivo, una limitación del campo percibido a pocas características y se agrega el empobrecimiento mental con inexactitudes como la simplificación.

1.2.2 Manejo de conflictos

1.2.2.1 Conflicto

El conflicto es un desacuerdo entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos y grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles. Puede existir o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad social. Dos o más partes perciben que en todo o en parte tienen intereses diferentes y así lo expresan Barón, (2006).

El conflicto debe ser entendido como el desacuerdo manifestado por uno o más individuos, en relación con el modo de proceder de otro o varios sujetos. Esto implica que la existencia de una situación conflictiva supone la presencia de un desacuerdo o falta de acuerdo, el cual no se ha resuelto o no se supo resolver con un término grato para todas las partes involucradas. La existencia del conflicto no siempre indica la presencia de acciones violentas, pero si no se maneja apropiadamente puede desencadenar enemistad o violencia.

1.2.2.2 Manejo de conflictos

Según Robbins, (2004), “los manejos de conflicto son los usos de la técnica o estrategia de resoluciones y estimulaciones para lograr los grados deseados de conflictos”

De igual modo, Ortiz, (2003), menciona que el manejo de conflictos se visualiza como un proceso que debe ser comprendido como una táctica para alcanzar un acuerdo. Es por ello; que las estrategias

son aquellas generalidades de acción, funciones o los medios para alcanzar ciertos objetivos.

Según, Gonzales, (2006), nos menciona que los conflictos laborales pueden ser como un fenómeno habitual, al coexistir en el ámbito de relaciones laborales; dos cosas contrarias, de una parte, los empresarios y la otra los trabajadores donde sus intereses son contrapuestos (p.7)

Importancia del manejo de conflictos

Según Castillo, (2006), manifiesta que la importancia del manejo de conflictos radica en lo siguiente: Identificar que causas originan los conflictos y mejorar el clima laboral, aplicando estrategias para eliminar o modificar las causas de los conflictos.

Causas de los conflictos

Según Castillo, (2006), Las causas principales de los conflictos se manifiesta en dos fuentes básicas: El individuo y la organización. Las personas que integran una empresa tienen diferencias culturales, educativas, religiosas, sociales, etc. y consecuentemente una forma de percepción o interpretar su entorno. Estas diferencias individuales son naturales y complejas, que genera confrontaciones entre personas encargadas de actuar dentro de dichos lineamientos organizativos.

1.2.2.3 Teorías sobre el conflicto

Robbins, (2004), citado en León, (2012), estableció teorías acerca del conflicto:

- a) **Las tradicionales:** Estas teorías son consideradas negativas; ya que perciben al conflicto como violento, destructivo e irracional, por este motivo debería evadirse. Son denominados como resultado disfuncional por la falta de comunicación, confianza entre la persona y por las carencias de sensibilidades del gerente a la necesidad del empleado. Estas teorías tratan de evitar los tipos de

conflictos, las mismas se enfocan en las causas del mismo para poder corregir los desempeños del empleado y de las organizaciones.

b) **Las interaccionistas.** Estas teorías aceptan el conflicto, y sostiene que grupos armoniosos, callados, pacíficos y cooperadores tienden a tornarse estáticos e insensibles a la necesidad de cambios e innovaciones, lo que genera los conflictos. Es por ello que dichas teorías incitan al líder a la mantención de unos estados mínimos y continuos de conflicto, para que los grupos sean creativos y autocríticos. Las teorías interaccionistas proponen dos tipos de conflicto: funcional (aquel que sustenta las metas del grupo, mejorando su desempeño trazado) y disfuncional (es el que interrumpe el desempeño del grupo y por tanto es destructivo). En cuanto al contexto hay tres tipos de conflictos: de tareas (contenidos y metas de trabajo), de relaciones (relaciones interpersonales) y por los procesos (forma de realizar el trabajo) (p.30-31).

1.2.2.4 Estrategias de Resolución de Conflictos

Flores & Terán, (2018), mencionan que, Torres, (2016), indica que para conseguir una resolución de conflictos laborales debemos saber que existen 4 componentes fundamentales que son utilizados para el conflicto interno y externo.

- a) **Juicio:** Es un componente fundamental por el cual prevalece una comunicación formal y la terminación final se da por un juez, por el cual debe ser respetada, y es importante mencionar que quien expresará una sentencia en favor de uno y en contra del otro. En este componente de negociación una parte gana y otro pierde.
- b) **Arbitraje:** Es un factor muy conocido y en similitud a un juicio formal; no obstante, consiste en un proceso donde los

comprometidos en el conflicto laboral es sometidos a discusión de una tercera persona neutral quien se encargará de emitir el fallo final para la resolución de las distintas soluciones que se ha generado.

- c) **Mediación:** Es una herramienta de resolución de conflictos laborales que implica a una tercera persona como participe de la negociación. Este método tiene el poder de proponer soluciones relacionadas al conflicto; es por ello que las propuestas deben ser involucradas dentro del conflicto.

El procedimiento de mediación será obligatorio cuando lo solicite una de las partes, cuya legitimización estará en función del tipo de conflicto. Por ello, cuando una de las partes pretenda interponer una demanda ante la jurisdicción laboral por conflictos colectivos, el proceso de mediación se considerará un requisito obligatorio previo.

- d) **Negociación:** Esta estrategia de solución de conflictos está dada por condiciones de ambas partes y las soluciones son brindadas por ellos mismos. Existen cuatro principios elementales:

Utilizar normas imparciales: Se basa en lo que se observa, en pensamientos y sentimientos.

Proponer soluciones que sean de beneficio para las dos partes: Las soluciones que se proponen las partes no siempre serán iguales.

No confundir la situación con alguna de las partes: Al momento de comenzar la mediación no hay que olvidar cual es la razón del conflicto y no mezclar a las personas dentro de la situación.

Centrar la negociación en los intereses: Cada una de las partes menciona el origen del problema, la solución que plantea y que es lo que exige, lo que permite que sea mucho más sencillo terminar el conflicto.

1.2.2.5 Dimensiones de manejo de Conflicto: Mediación, Conciliación y Arbitraje.

Después de la institucionalización del conflicto se produjo la creación de unas normas de procedimientos para encauzar los desacuerdos entre las partes. Esto supone la aparición de un tercer actor para facilitar que las partes lleguen a un acuerdo.

Mediación

El proceso de mediación será obligatorio cuando lo solicite una de las partes, cuya legitimización estará en función del tipo de conflicto. Por ello, cuando una de las partes intenta presentar una demanda ante la jurisdicción laboral por conflictos colectivos, el proceso de mediación se considerará un requisito obligatorio previo. Según, Alvarado, (2003), el mediador debe cumplir una serie de funciones para que las partes encuentren una solución que sea satisfactoria para ambas. El tercero imparcial debe actuar como conductor de la negociación, escuchar a las partes, establecer los intereses, intentar reducir la conducta conflictiva y aumentar una aptitud cooperativa. Si las partes llegaran a un acuerdo no se producirían consecuencias jurídicas, a no ser que lo formalizaran en los centros adecuados para ello.

Así mismo, Holaday, (2002), citado en Hernández, (2003), menciona que la mediación debe ser una negociación cooperativa donde ambas partes obtienen un beneficio, de esta manera evitar la posición antagónica de quien es el ganador o perdedor. En este sentido, es importante el concepto de motivación en el proceso de mediación, que dispongan de una aptitud cooperativa y de compromiso y que cumplan las soluciones propuestas por ambas partes (Armas Hernández). Un elemento esencial para la resolución de conflictos eficaz es la comunicación. Es una herramienta necesaria para entender la base de los conflictos y alcanzar una solución que satisfaga a ambas partes. La evolución del concepto ganar-perder al de ganar-ganar fue una gran aportación de la mediación al conflicto ya que no solo influyo en los resultados, sino en la modificación de la aptitud de las partes.

Por lo tanto, se intenta realizar un análisis exhaustivo de las partes y sus intereses, para encontrar una propuesta que sea beneficiosa para ambas.

Conciliación

En la conciliación, la tercera persona utiliza estrategias para mejorar la comunicación y crear un entorno donde las partes estén en disposición de llegar a un acuerdo. Kohler y Martín Artiles, (2005). La conciliación cuenta con una persona imparcial que intenta que las partes lleguen a un acuerdo, pero la diferencia con la mediación es que el conciliador puede sugerir soluciones no vinculantes para la solución del conflicto, participa de una forma más activa que en el proceso de mediación. Fuquen Alvarado, (2003)

Arbitraje

En el proceso de arbitraje, el papel de una tercera persona toma un rol más autoritario, donde se comprometen a cumplir las decisiones indicadas por el árbitro. Este último proceso se utiliza cuando las partes no han sido capaces de llegar a un acuerdo. Kohler y Martín Artiles, (2005). El arbitraje sería lo más parecido a un juicio, donde un tercero elegido por las partes, se le presenta un caso en el cual debe tomar una decisión que debe ser aceptada. Esta decisión debe ser justa para ambas partes. Fuquen Alvarado, (2003).

1.3 Definición de términos básicos.

Arbitraje

Es un método de solución de disputas en el cual los opositores presentan su caso a una tercera persona imparcial (el árbitro), quien toma una decisión por ellos, la cual resuelve el conflicto, este método se utiliza cuando las partes no han podido ser capaces de llegar a un acuerdo final en concordancia con sus intereses.

Conflicto

Es un conjunto de dos o más situaciones que son diferentes, por esa razón, al no llegar a un acuerdo surgen las diferencias, estas pueden darse en el plano individual e institucional.

Conciliación

Es la construcción o restablecimiento de relaciones entre partes en conflicto a un punto en el cual se hace posible que las partes en conflicto trabajen conjuntamente hacia una solución de un problema.

Mediación

Es el proceso de solución de conflictos en el que una tercera persona, sin poder de decisión, intercede para auxiliar a las partes enfrentadas en la solución mutuamente aceptable.

Negociación

La negociación es un intercambio de puntos de vista, información, ideas y opciones en un esfuerzo constructivo para encontrar un acuerdo que satisfaga ambas partes, intercambio de promesas.

Relaciones interpersonales

Es aprender a interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan con los demás. Sin importar cómo nos involucramos con los demás y de nuestra capacidad para adaptarnos a otros.

CAPÍTULO II. VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

2.1.1 Variable independiente: Programa relaciones interpersonales

Definición conceptual

El programa educativo de relaciones interpersonales, pretende aportar de una manera práctica en el directivo y docentes en la mejora del manejo de conflictos en relación a las ocurrencias de su institución educativa. El programa está constituido por un silabo, y doce sesiones de aprendizaje enfocadas en temas vinculados a las dimensiones de manejo de conflictos: mediación, conciliación y arbitraje. Se realizarán talleres educativos con los directivos y docentes de la institución educativa.

Definición operacional

No es sujeta a medición alguna por lo que no se operacionaliza.

2.1.2 Variable dependiente: Manejo de Conflictos.

Definición conceptual

Se define como manejo de conflictos, a los procedimientos y acciones que realiza una persona, en cuanto se presenta dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes; quiere decir que no pueden darse en forma simultánea, por esa razón, al no llegar a un acuerdo surgen las diferencias, estas situaciones pueden darse en el plano individual e institucional, los cuales afectan la armonía y convivencia necesarias para lograr los objetivos planificados.

Definición operacional

Ver tabla de operacionalización.

Tabla de operacionalización de la variable dependiente

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Índice | Instrumento |
|----------------------|---|---|--------------|--|---------------|--|
| Manejo de conflictos | Se define como manejo de conflictos, a los procedimientos y acciones que realiza una persona, en cuanto se presenta dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes; quiere decir que no pueden darse en forma simultánea, por esa razón, al no llegar a un acuerdo surgen las diferencias, estas situaciones pueden darse en el plano individual e institucional, los cuales afectan la armonía y convivencia necesarias para lograr los objetivos planificados. | Proceso de identificación, y aplicación de conocimientos y estrategias por parte de los capacitados: directivos y docentes, con la finalidad de mejorar la mediación, la conciliación y el arbitraje en el manejo del conflicto en su institución educativa. El proceso de capacitación se hará por medio de doce sesiones a los directivos y docentes, los cuales serán evaluados en el proceso y al término con el objeto de medir la eficacia del programa por medio de instrumentos válidos y confiables. | Mediación | Manejo de técnicas y estrategias mediadoras | 1,2, | Prueba de desempeño escrita Rúbrica Excelente: 18-20 Bueno: 15 -17 Regular: 11-14 Deficiente: 0 -10 |
| | | | | Capacidad orientadora de soluciones adecuadas | 19, 20 | |
| | | | | Resolución de las partes en conflicto | 7, 10,21 | |
| | | | Conciliación | Predisposición para conciliar | 3, 4,27 | |
| | | | | Manejo de técnicas y estrategias conciliadoras | 11,15,22,26 | |
| | | | | Eficacia en el logro del acuerdo. | 14, 16, 17,18 | |
| | | | Arbitraje | Voluntad para intervenir y reconocer | 5,25 | |
| | | | | Firmeza en la implantación de una decisión. | 23, 24, | |
| | | | | Actúa como agente externo | 6, 8,9, 12,13 | |

2.2 Formulación de la hipótesis

2.2.1 Hipótesis general

La aplicación del programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente el manejo de conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2019.

2.2.2 Hipótesis específicas

- El programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente la mediación en los conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2019.
- El programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente la conciliación en los conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2019.
- El programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente el arbitraje en los conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2019.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Es una investigación de tipo evaluativo ya que evaluó resultados, es decir, el efecto de la aplicación del programa educativo relaciones interpersonales en la mejora del manejo de conflictos en la institución educativa. Hurtado, J. (2010).

El nivel del trabajo de investigación es integrativo porque ha requerido de acciones directas por parte de las investigadoras en el proceso. Hurtado, J. (2010).

3.1.2. Diseño de investigación

Según su temporalidad es evolutivo o longitudinal, debido a que se recolectaron los datos en varios momentos del evento. Hurtado, J. (2010).

El diseño de la investigación según el origen de los datos es de campo, porque se obtuvieron datos de manera directa de las unidades de estudio, los directivos y docentes que recibieron la capacitación en la prevención de manejo de conflictos en sus instituciones educativas. Hurtado, J. (2010).

El diseño de la investigación según la intervención de las investigadoras es cuasi-experimental porque se ha intervenido con un mínimo control de las variables, en este caso la variable independiente ha sido manipulada para ver su efecto en la variable dependiente, mediante el pre-test y el post-test. Hurtado, J. (2010).

El esquema del diseño utilizado es el siguiente:

| | | |
|---------------|----------|-----------|
| GE: 01 | X | 02 |
|---------------|----------|-----------|

Dónde:

GE: Grupo experimental

X: Experimento

01 observaciones al grupo experimental antes del experimento (Pre Test).

02 observaciones al grupo experimental después del experimento (Post Test).

3.2 Población y muestra

La población estuvo conformada por 15 personas, de los cuales 02 son directivos y 13 docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha.

La muestra estuvo conformada por los 02 directivos y 13 docentes, habiéndose aplicado el método por conveniencia, no probalístico, en vista que son todos los integrantes de la Institución Educativa 60113 de Rumococha.

3.3 Técnicas e instrumentos

3.3.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, porque según Hurtado de Mendoza, J (2010) es una técnica basada en la interacción de las personas y es utilizada cuando la información sustancial se obtiene al interactuar con la unidad informante, en este caso directivos y docentes.

3.3.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario, específicamente una prueba de desempeño, debido a que se valora capacidades y competencias, y el mencionado instrumento ha permitido la obtención de información sobre los desempeños demostrados por los docentes y directivos de la institución educativa intervenida, y se ha contado para medir estos desempeños con una rúbrica.

La validez del instrumento se determinó mediante el juicio de jueces o método Delphi. Los jueces fueron: Oditta Mesía Tejada, Elida Estalia Utia Del Águila, y Esteban Rivadeneyra Guerrero., todos psicólogos de profesión. Los resultados de la revisión muestran un coeficiente de correlación calculado de 0.90 y para la confiabilidad, se aplicó una prueba

piloto a una muestra similar a la población de estudio con método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0,805. Es decir, 80,05%. (Ver anexo 5).

3.4 Procedimientos de recolección de datos

Se realizó las gestiones respectivas para llevar a cabo el programa educativo en la institución educativa, para obtener el permiso respectivo y el compromiso de los directivos y de los docentes participantes.

Se hizo una etapa de sensibilización para que los participantes conocieran los beneficios del programa al saber cómo mejorar el manejo de conflictos en la comunidad educativa.

Al inicio del programa y al final se aplicó la prueba de desempeño escrita, y en el transcurso de las sesiones de aprendizajes realizadas se obtuvo información relevante para ir ajustando contenido y estrategias en el programa educativo.

Al concluir el programa educativo, se realizó la sistematización de los datos e información obtenida.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

3.5.1 Procesamiento de la información

Para el procesamiento de los datos, se ha utilizado los programas estadísticos SPSS en la versión 25 en idioma español y la hoja de cálculo Microsoft Excel.

3.5.2 Análisis de la información

Para el análisis de datos numéricos, se calculó las medidas de resumen y tendencia central, como la media y desviación estándar. La prueba de hipótesis se realizó a través de pruebas paramétricos t de Student, porque los datos obtenidos siguen una distribución normal en todos los casos, calculados con la prueba de normalidad según Kolmogorov Smirnov. Los resultados, se presentan en tablas, gráficos y de manera textual.

3.6 Aspectos éticos

Se respetó los derechos de reserva de información de los participantes, así como los hallazgos obtenidos son producto del análisis de los datos obtenidos en la investigación.

Se respeta los derechos de autoría de las fuentes extraídas que sirven como aporte de la investigación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

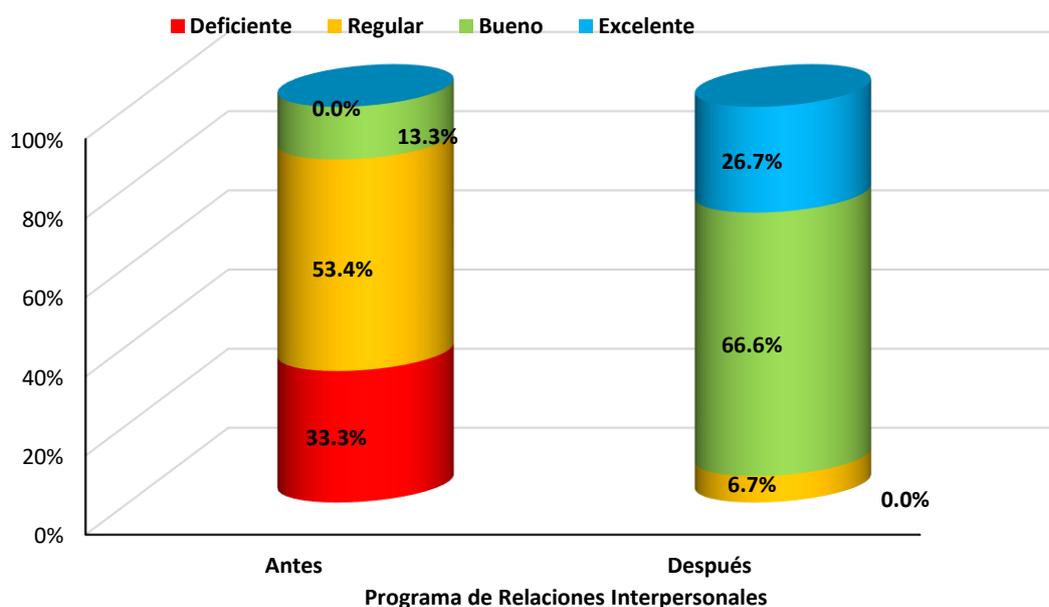
A continuación, se presentan los resultados de la investigación en tablas y gráficos.

4.1 Resultados del manejo de conflictos antes y después de la aplicación del programa relaciones interpersonales

Tabla 1: Manejo de conflictos en directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales

| Manejo de conflictos | Programa de relaciones interpersonales | | | |
|----------------------|--|--------------|-----------|--------------|
| | Antes | | Después | |
| | n | % | n | % |
| Excelente | 0 | 0,0 | 4 | 26,7 |
| Bueno | 2 | 13,3 | 10 | 66,6 |
| Regular | 8 | 53,4 | 1 | 6,7 |
| Deficiente | 5 | 33,3 | 0 | 0,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 15 | 100,0 |

Gráfico 1 Manejo de conflictos en directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales



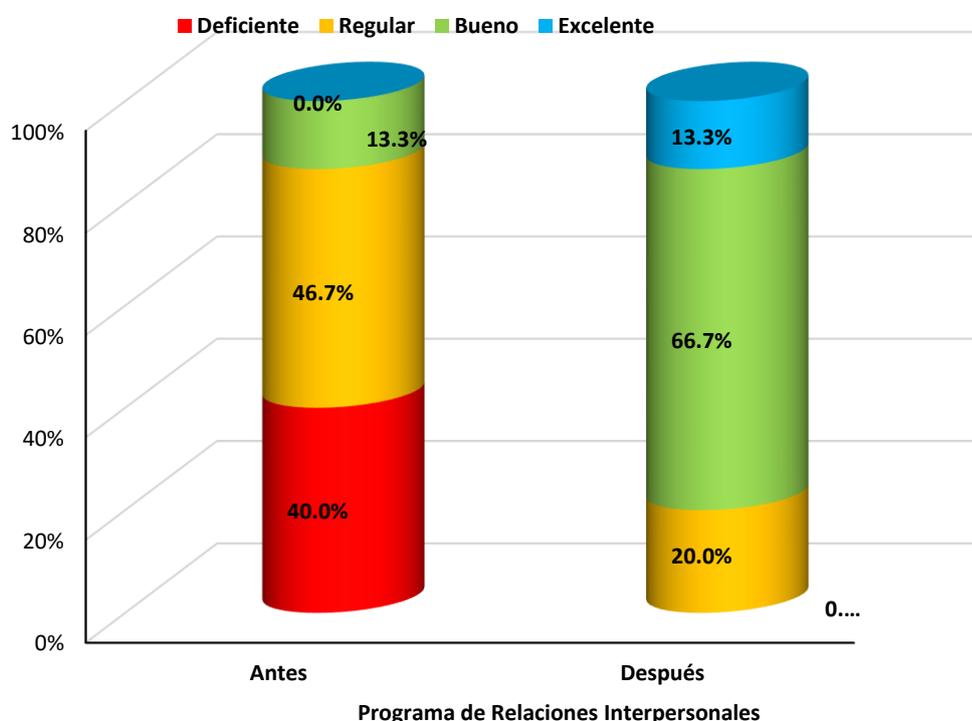
En la tabla y gráfico 1, se detalla los resultados del manejo de conflictos antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales, antes de la aplicación del programa, el 33,3% (n=5) presentaron manejo de conflictos deficiente, 53,4% (n=8) manejo regular y un 13.3% (n=2) manejo de conflictos bueno. No hubo directivo o docente de la institución educativa con manejo de conflictos excelente. Después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales, el 6,7% (n=1) alcanzó un manejo de conflictos regular, el 66,6% (n=10) manejo bueno y el 26.7% (n=4) manejo de conflictos excelente. Se observa cualitativamente que hubo mejora en el manejo de conflictos en el 26,7% con respecto al manejo excelente de y regular en el 53,4% como efecto de la aplicación del programa de relaciones interpersonales.

4.1.1 Resultados por dimensiones del manejo de conflictos antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales.

Tabla 2: Mediación de conflictos en directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales.

| Mediación de conflictos | Programa de relaciones interpersonales | | | |
|-------------------------|--|--------------|-----------|--------------|
| | Antes | | Después | |
| | n | % | n | % |
| Excelente | 0 | 0,0 | 2 | 13,3 |
| Bueno | 2 | 13,3 | 10 | 66,7 |
| Regular | 7 | 46,7 | 3 | 20,0 |
| Deficiente | 6 | 40,0 | 0 | 0,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 15 | 100,0 |

Gráfico 2: Mediación de conflictos en directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales

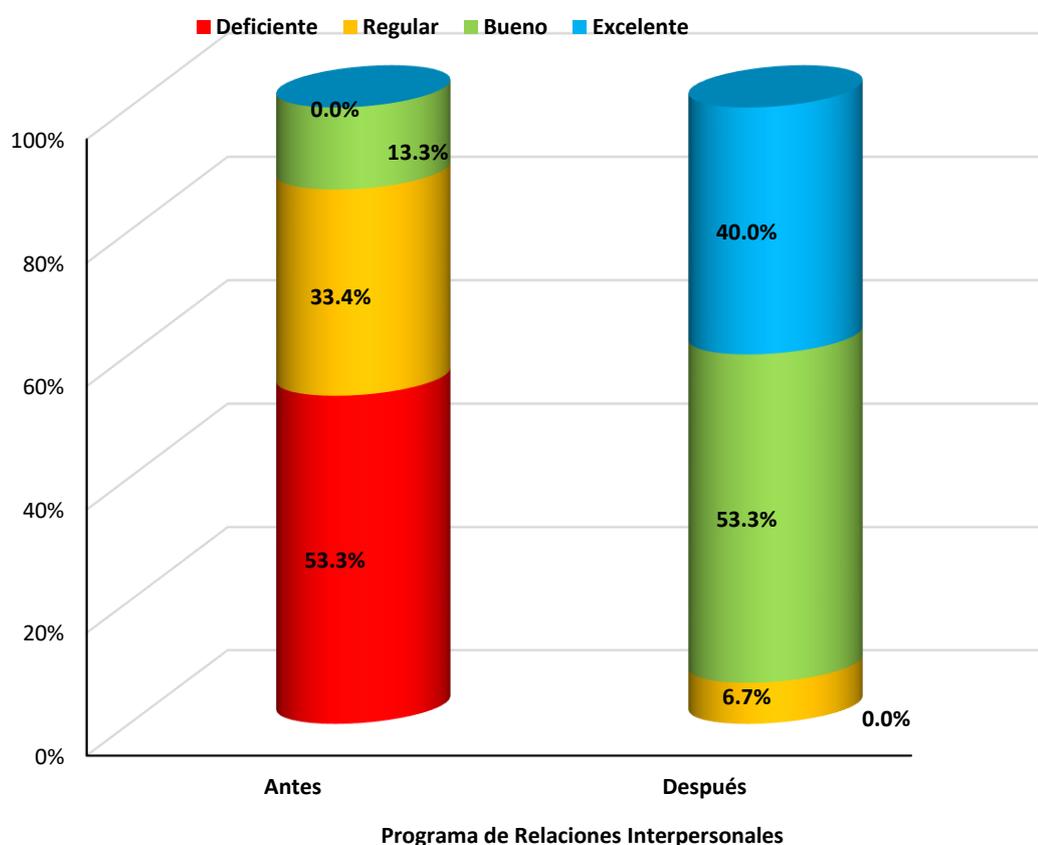


La tabla y gráfico 2, muestra los resultados de la dimensión mediación en el manejo de conflictos antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales, donde antes de la aplicación del programa, el 40,0% (n=6) de los participantes tuvieron mediación en conflictos deficiente, 46,7% (n=7) de ellos mediación regular y el 13,3% (n=2) mediación buena. No hubo directivo o docente en la institución educativa con mediación en los conflictos excelente. Después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales, se obtuvo que el 20,0% (n=3) de los participantes alcanzaron una mediación en conflictos regular, un 66,7% (n=10) de ellos mediación buena y un 13,3% (n=2) mediación excelente, no hubo directivo o docente con mediación deficiente. Se observa que cualitativamente existe mejora en la dimensión mediación ante los conflictos como efecto de la aplicación del programa, así se tiene que hubo un 13,3% con mediación excelente y un 53,4% con mediación buena.

Tabla 3: Conciliación en conflictos de directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales.

| Conciliación en conflictos | Programa de relaciones interpersonales | | | |
|----------------------------|--|--------------|-----------|--------------|
| | Antes | | Después | |
| | n | % | n | % |
| Excelente | 0 | 0,0 | 6 | 40,0 |
| Bueno | 2 | 13,3 | 8 | 53,3 |
| Regular | 5 | 33,4 | 1 | 6,7 |
| Deficiente | 8 | 53,3 | 0 | 0,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 15 | 100,0 |

Gráfico 3: Conciliación en conflictos de directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales.

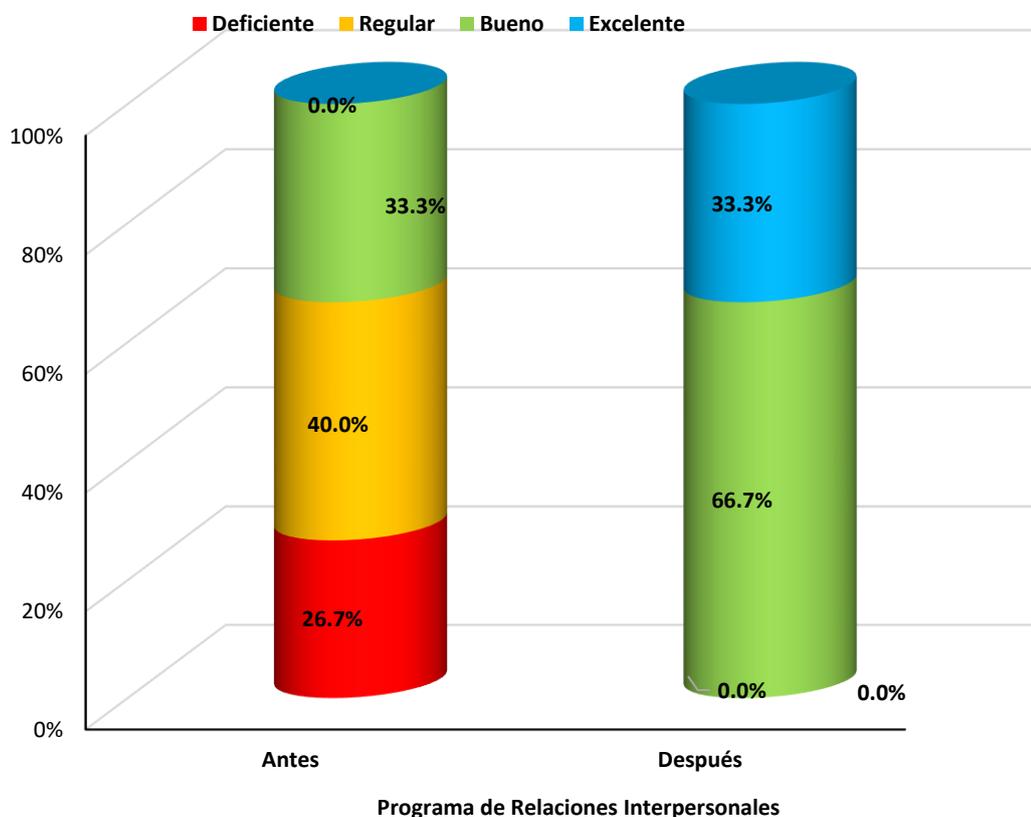


En la tabla y gráfico 3, se tienen los resultados cualitativos de la dimensión conciliación en el manejo de conflictos antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales, determinándose que, antes de la aplicación del programa, el 53,3% (n=5) de los participantes tuvieron una conciliación en conflictos deficiente, un 33,3% (n=5) conciliación regular y un 13.3% (n=2) conciliación buena, no hubo directivo o docente con conciliación en conflictos excelente. Después que se aplicó el programa de relaciones interpersonales, se tiene la siguiente distribución, el 6,7% (n=1) alcanzó una conciliación en conflictos regular, un 53,3% (n=8) conciliación buena y un 40.0% (n=6) conciliación excelente, no hubo directivo o docente con conciliación deficiente. Por lo que, cualitativamente existe notoria diferencia en la dimensión conciliación en los conflictos como efecto de la aplicación del programa, así existe una diferencia del 40,0% en relación a la conciliación excelente y de 40,1% en relación a la conciliación buena respectivamente.

Tabla 4: Arbitraje en conflictos de directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales

| Arbitraje en conflictos | Programa de relaciones interpersonales | | | |
|-------------------------|--|--------------|-----------|--------------|
| | Antes | | Después | |
| | n | % | n | % |
| Excelente | 0 | 0,0 | 5 | 33,3 |
| Bueno | 5 | 33,3 | 10 | 66,7 |
| Regular | 6 | 40,0 | 0 | 0,0 |
| Deficiente | 4 | 26,7 | 0 | 0,0 |
| Total | 15 | 100,0 | 15 | 100,0 |

Gráfico 4: Arbitraje en conflictos de directivos y docentes de la Institución Educativa 60113 Rumococha antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales



Con respecto a lo que nos muestra la tabla y gráfico 4, sobre los resultados cualitativos de la dimensión arbitraje en el manejo de conflictos antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales, se aprecia que, antes de la aplicación del programa, el 33,3% (n=5) de los participantes presentaron arbitraje en conflictos bueno, 40,0% (n=6) con arbitraje regular y un 26,7% (n=4) con arbitraje deficiente. No hubo directivo o docente con arbitraje en conflictos excelente. Después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales, el 66,7% (n=10) de los participantes alcanzaron un arbitraje bueno y 33,3% (n=5) arbitraje excelente, no existiendo directivo o docente con arbitraje deficiente y regular respectivamente. De modo que cualitativamente existe diferencia en la dimensión arbitraje de los conflictos como efecto de la aplicación del programa, así tenemos una diferencia del 33,3% en relación al arbitraje excelente y de 33,4% en relación al arbitraje bueno correspondientemente.

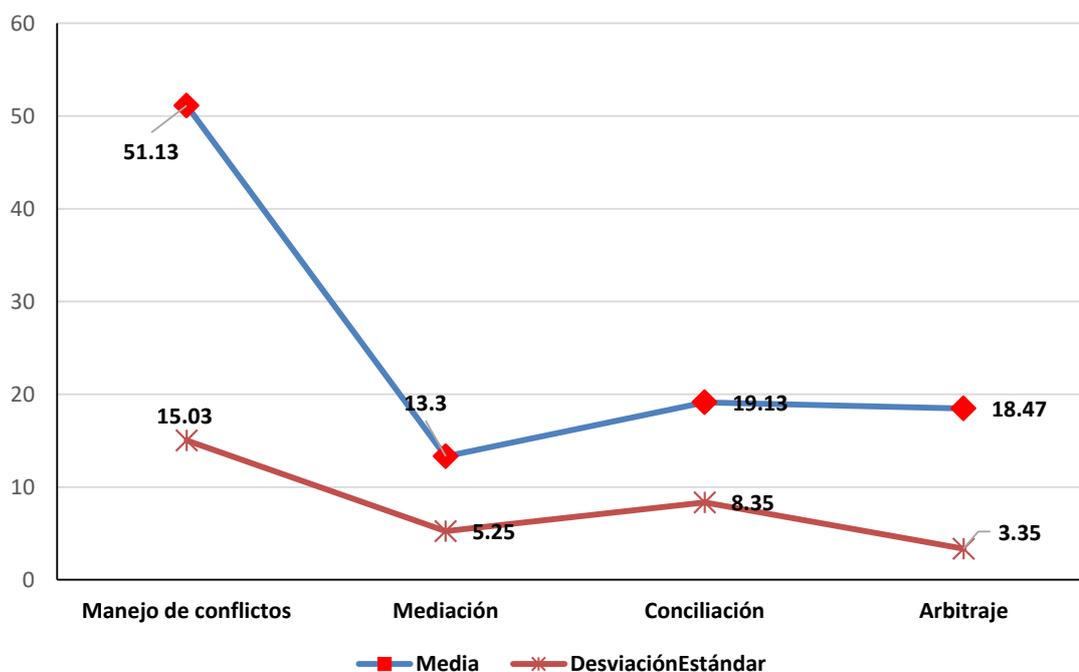
4.2 Análisis descriptivos y pruebas de normalidad

4.2.1 Antes de la aplicación del programa de relaciones interpersonales

Tabla 5: Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones antes de la aplicación del programa de relaciones interpersonales.

| Variable Dimensiones | N | Media | Desviación estándar |
|----------------------------|----|-------|---------------------|
| Manejo de conflictos | 15 | 51,13 | 15,03 |
| Mediación de conflictos | 15 | 13,13 | 5,25 |
| Conciliación en conflictos | 15 | 19,13 | 8,35 |
| Arbitraje en conflictos | 15 | 18,47 | 3,35 |

Gráfico 5: Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones antes de la aplicación del programa de relaciones interpersonales.



En la tabla y gráfico 05, se observa los puntajes del manejo de conflictos y dimensiones antes de la aplicación del programa de relaciones interpersonales donde el manejo de conflictos resulta con una media de 51,13 \pm 15,03 de desviación estándar; y en las dimensiones se tiene 13,13 \pm 5,25 de desviación estándar para la mediación de conflictos, 19,13 \pm 8,35 de desviación estándar para conciliación de conflictos y 18,47 \pm 3,35 de desviación estándar para el arbitraje en los conflictos respectivamente.

Tabla 6: Normalidad según Kolmogorov Smirnov (K-S) antes de la aplicación del programa de relaciones interpersonales, con p-valor de significancia y tipo de distribución

| Variable/Dimensiones | Kolmogorov-Smirnov (K-S) Sig. bilateral (p-valor) | Distribución |
|----------------------------|--|--------------|
| Manejo de conflictos | 0,155 | Normal |
| Mediación de conflictos | 0,200 | Normal |
| Conciliación en conflictos | 0,200 | Normal |
| Arbitraje en conflictos | 0,200 | Normal |

Fuente: Elaborado por las autoras

En la tabla 06, se observa la prueba de normalidad según Kolmogorov Smirnov (K-S) para la variable mediación de conflictos y sus dimensiones antes de la aplicación del programa de relaciones interpersonales a los directivos y docentes de la I.E. 60113 de Rumococha, cuyos p-valor de significancia de la variable manejo de conflictos y de las dimensiones fueron mayores de 0,05 ($p\text{-valor} > 0,05$) indicando que éstos son normales o siguen la ley de distribución normal, pudiéndose utilizar para el contraste de hipótesis pruebas paramétricas t de Student.

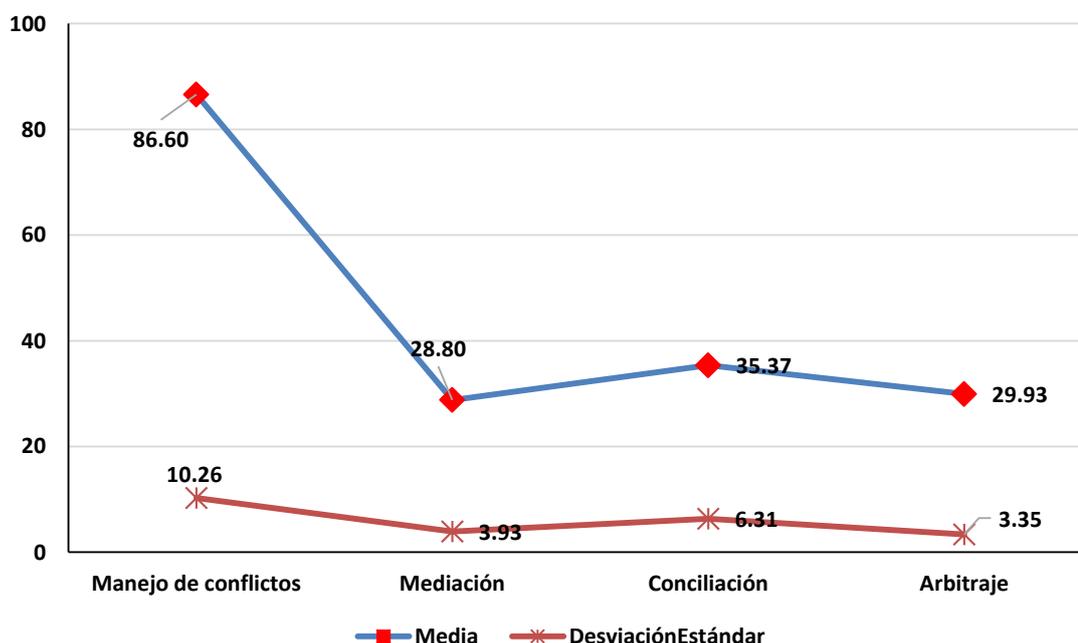
4.2.2 Después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales

Tabla 7: Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales

| Variable Dimensiones | N | Media | Desviación estándar |
|----------------------------|----|-------|---------------------|
| Manejo de conflictos | 15 | 86,60 | 10,26 |
| Mediación de conflictos | 15 | 20,80 | 3,93 |
| Conciliación en conflictos | 15 | 35,87 | 6,31 |
| Arbitraje en conflictos | 15 | 29,93 | 3,35 |

Fuente: Elaborado por las autoras

Gráfico 6: Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales



En la tabla 07 y gráfico 06, se observan los puntajes promedios del manejo de conflictos y sus dimensiones después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales, donde el manejo de conflictos tuvo como media $86,60 \pm 10,26$ de desviación estándar; en la dimensión mediación de conflictos fue de $20,80 \pm 3,93$ de desviación estándar, en la conciliación de conflictos $38,87 \pm 6,31$ de desviación estándar y para el arbitraje en los conflictos $29,93 \pm 3,35$ de desviación estándar respectivamente.

Tabla 8: Normalidad según Kolmogorov Smirnov (K-S) después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales, con p-valor de significancia y tipo de distribución

| Variable/Dimensiones | Kolmogorov-Smirnov (K-S) | Distribución |
|----------------------------|--------------------------|--------------|
| | Sig. bilateral (p-valor) | |
| Manejo de conflictos | 0,200 | Normal |
| Mediación de conflictos | 0,200 | Normal |
| Conciliación en conflictos | 0,200 | Normal |
| Arbitraje en conflictos | 0,200 | Normal |

En la tabla 08, se observa la prueba de normalidad según Kolmogorov Smirnov (K-S) para la variable mediación de conflictos y sus dimensiones después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales a los directivos y docentes de la I.E. 60113 de Rumococha, cuyos p-valor de significancia de la variable manejo de conflictos y de dimensiones fueron mayores de 0,05 (**p-valor > 0,05**) indicando que éstos son normales o siguen la ley de distribución normal, al igual que antes de la aplicación del programa, pudiéndose utilizar para el contraste de hipótesis la prueba paramétrica t de Student para muestras apareadas, emparejadas o relacionadas.

Prueba de diferencia de medias

En vista que los valores obtenidos de la variable manejo de conflicto, así como de las dimensiones que la componen antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales a los directivos y docentes de la I.E. 60113 de Rumococha, son normales o siguen la ley de distribución normal, se utilizó en la comparación de promedios obtenidos la prueba paramétrica t de Student para muestras emparejadas, apareadas o relacionadas.

Tabla 9: Prueba t de Student para la diferencia de medias en muestras emparejadas o relacionadas.

| Indicadores | Prueba t de Student muestras relacionadas | Sig. asintótica (Unilateral) p-valor |
|-----------------------------------|--|---|
| Manejo de conflictos | -16,255 | 0,000 |
| Mediación de conflictos | -11,379 | 0,000 |
| Conciliación en conflictos | -13,269 | 0,000 |
| Arbitraje en conflictos | -10,351 | 0,000 |

Fuente: Elaborado por las autoras

4.3 Pruebas de hipótesis

4.3.1 Hipótesis general:

La aplicación del programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente el manejo de conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2019.

Hipótesis estadística

$H_0: \mu_{\text{Antes}} = \mu_{\text{Después}}$

$H_a: \mu_{\text{Antes}} < \mu_{\text{Después}}$

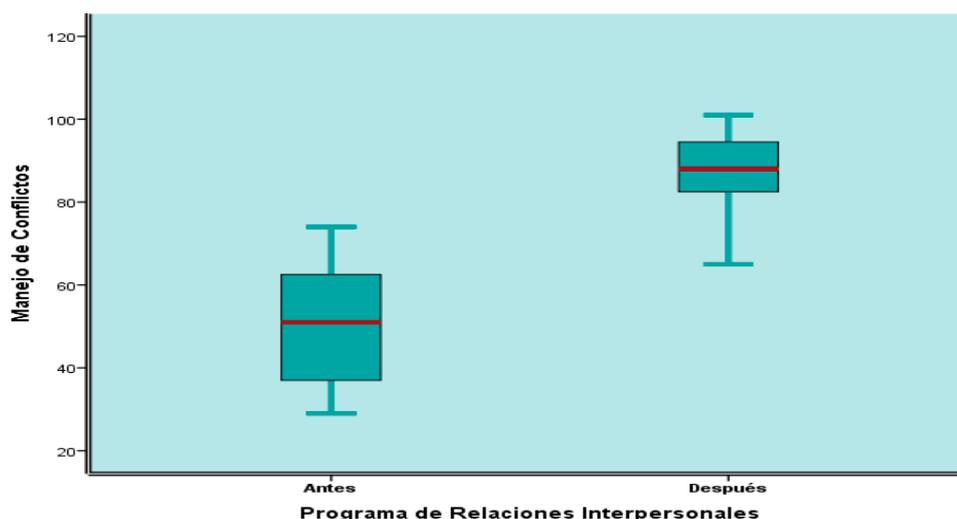
$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de prueba: Prueba t de Student para muestras relacionadas

Valor estadístico t = - 16,255, p-valor 0,000; $p < 0,025$

Dado que p_valor es menor de 0,025, entonces, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) a un nivel de significancia del 5%. Se concluye que la aplicación del programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente el manejo de conflictos en directivos y docentes. (**p-valor = 0.000 < $\alpha/2 = 0.025$**). Con lo que queda comprobada la hipótesis general de la investigación. “La aplicación del programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente el manejo de conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2019”

Gráfico 7: Diagrama de caja del manejo de conflictos antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales



4.3.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

El programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente la mediación en conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2019.

Hipótesis estadística

$H_0: \mu_{\text{Antes}} = \mu_{\text{Después}}$

$H_a: \mu_{\text{Antes}} < \mu_{\text{Después}}$

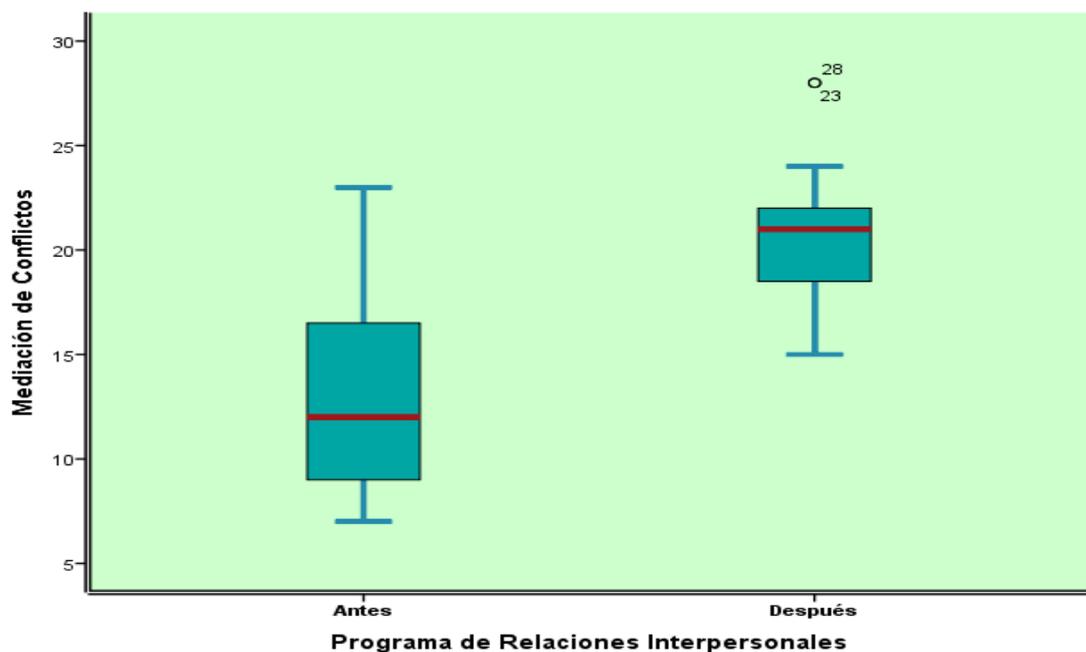
$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de prueba: Prueba t de Student para muestras relacionadas

Valor estadístico t = - 11,379, p-valor 0,000.

Puesto que p-valor es menor de 0,025, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) a un nivel de significancia del 5%. Concluyéndose que la aplicación del programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente la mediación en los conflictos en directivos y docentes. (**p-valor = 0.000 < $\alpha/2 = 0.025$**). Entonces, queda comprobada la primera hipótesis específica de la investigación.

Gráfico 8: Diagrama de caja de la dimensión mediación de conflictos antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales



Hipótesis específica 2:

El programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente la conciliación en los conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2019.

Hipótesis estadística

$$H_0: \mu_{\text{Antes}} = \mu_{\text{Después}}$$

$$H_a: \mu_{\text{Antes}} < \mu_{\text{Después}}$$

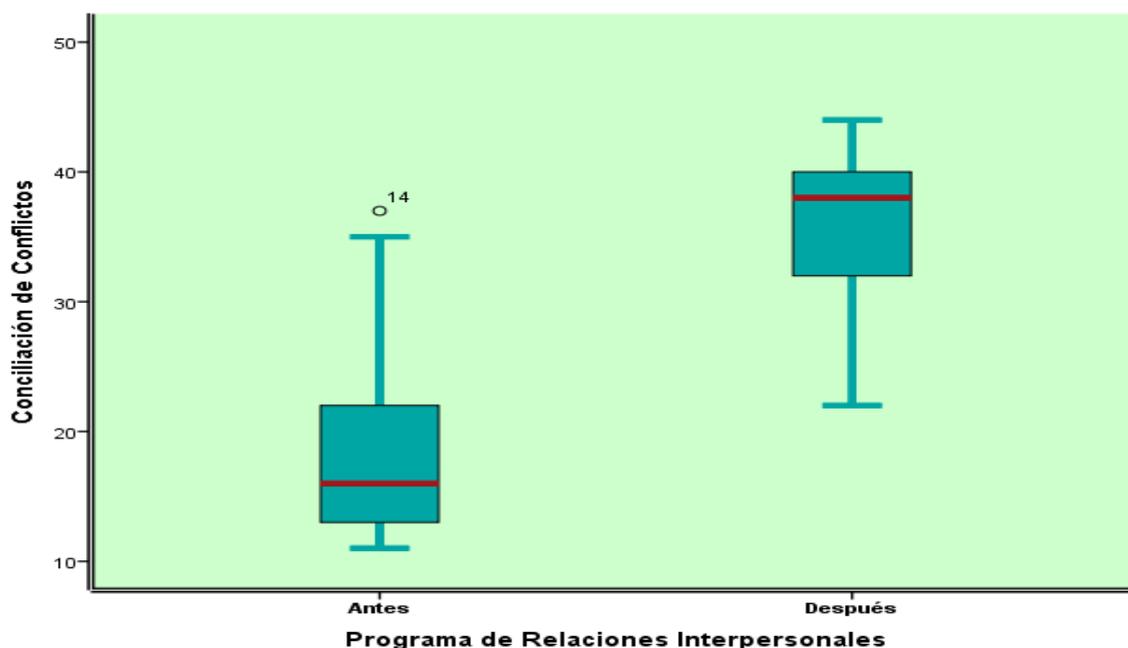
$$\alpha = 0,05$$

Estadígrafo de prueba: Prueba t de Student para muestras relacionadas

Valor estadístico t = - 13,269, p-valor 0,000.

Dado que p-valor es menor de 0,025, entonces, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) a un nivel de significancia del 5%, concluyéndose que la aplicación del programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente la conciliación en los conflictos en directivos y docentes. (**p-valor = 0.000 < $\alpha/2 = 0.025$**). Con lo que se demuestra la segunda hipótesis específica de la investigación.

Gráfico 9: Diagrama de caja de la dimensión conciliación de conflictos antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales



Hipótesis específica 3:

El programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente el arbitraje en los conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2019.

Hipótesis Estadística

$H_0: \mu_{\text{Antes}} = \mu_{\text{Después}}$

$H_a: \mu_{\text{Antes}} < \mu_{\text{Después}}$

$\alpha = 0,05$

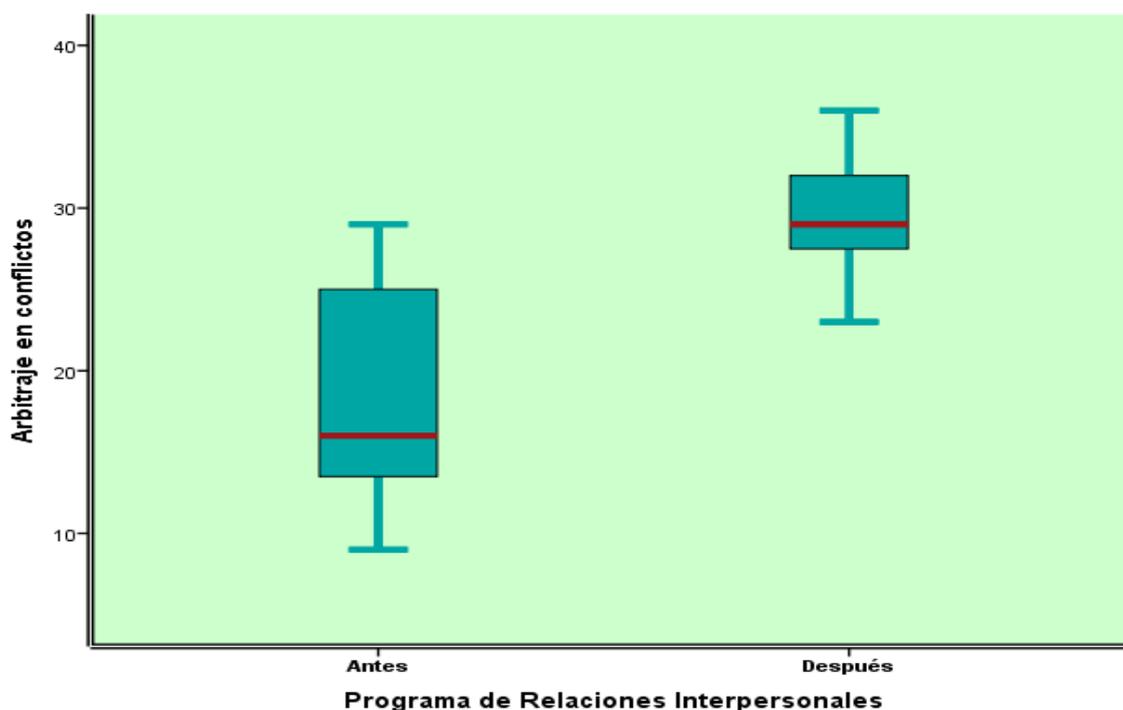
Estadígrafo de prueba: Prueba t de Student para muestras relacionadas

Valor estadístico t = - 10,351, p-valor 0,000.

Según el resultado del p_valor menor de 0,025, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a) a un nivel de significancia del 5%,

Del cual se concluye que la aplicación del programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente la conciliación en los conflictos en directivos y docentes. (**p-valor = 0.000 < $\alpha/2 = 0.025$**). De lo anterior, queda demostrada la tercera hipótesis específica de la investigación.

Gráfico 10: Diagrama de caja de la dimensión arbitraje en conflictos antes y después de la aplicación del programa de relaciones interpersonales



CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La investigación tuvo como objetivo, evaluar el efecto del programa educativo de relaciones interpersonales en directivos y docentes en la mejora del manejo de conflictos en la Institución Educativa 60113, en la localidad de Rumococha, y de acuerdo a los hallazgos encontrados se confirma que el mencionado programa tiene efectos positivos, porque ha logrado mejorar situaciones de manejos de conflictos que se presentan en la institución educativa intervenida. Se menciona de este modo porque antes de la aplicación del programa de relaciones interpersonales, solo el 13.3% (n=2) de los participantes mostraba un manejo de conflictos bueno, y no se encontró a directivo o docente con manejo de conflictos excelente. Sin embargo, luego de la aplicación del programa se observa una mejora sustancial debido a que un 66,6% (n=10) de los participantes muestran un manejo de conflictos bueno y un 26.7% (n=4) de ellos un manejo de conflictos excelente.

Respecto a los hallazgos encontrados en las dimensiones del evento o variable en estudio, se tiene que cualitativamente existe mejora en la mediación ante los conflictos como efecto de la aplicación del programa de relaciones interpersonales, porque se tiene a un 13,3% con mediación excelente y un 53,4% con mediación buena. En la dimensión conciliación en los conflictos existe mejora en un 40,0% de los participantes con conciliación excelente y del 40,1% con conciliación buena. Y en la dimensión arbitraje de los conflictos se tiene una mejora de un 33,3% con arbitraje excelente y de un 33,4% con arbitraje bueno. De las tres dimensiones el mejor logrado es el de conciliación.

Los resultados fortalecen el acierto de la aplicación del programa relaciones interpersonales en la investigación porque corrobora con lo utilizado por Fernández, (2016) quién mejoró las relaciones interpersonales de manera significativa pasando del nivel medio bajo (29.4%) a un nivel alto (79.4%), las relaciones interpersonales de los estudiantes en la institución donde se realizó la investigación, en ese

sentido coinciden con los de Godoy (2013) que mediante el programa “Me pongo en tus zapatos” mejoró las relaciones interpersonales en el grupo experimental, quienes en el post test alcanzaron un porcentaje de 89% en cuanto a la cantidad de estudiantes que mejoraron sus relaciones interpersonales.

Los resultados en relación a la variable de manejo de conflictos, en especial a la dimensión conciliación tienen relación con los hallazgos encontrados por Rodríguez (2018), quién evaluó los resultados del programa para la gestión del conflicto escolar Hermes, en la IED La Belleza mediante las actas de conciliación existentes, verificando los casos atendidos y solucionados por el grupo de conciliadores, quienes opinaron que el programa ayuda a mejorar las relaciones interpersonales y a disminuir y solucionar los conflictos escolares. Del mismo modo en la presente investigación la dimensión conciliación es el que mejor presenta resultados al término de la aplicación del programa de relaciones interpersonales.

Confirma estos hallazgos con lo que Silveira (2014), define a las relaciones interpersonales docentes, como el fruto de compartir, de trabajar en un mismo ambiente y de interactuar de manera positiva o negativa con los demás, en donde es importante resaltar que en éstas relaciones intervienen factores de personalidad, valores, ambiente, entre otros. De modo que se corrobora y justifica la aplicación del programa educativo relaciones interpersonales.

Los resultados de mejora de manejo de conflictos en los docentes y directivos de la institución educativa en el presente estudio ratifican la existencia que los conflictos están en relación a lo que afirma Castillo, (2006), que las causas principales de los conflictos se manifiestan en dos fuentes básicas: El individuo y la organización. En este caso de los docentes y directivos que integran la institución educativa que portan diferencias culturales, educativas, sociales, religiosas y formas diferentes

de interpretar o percibir el entorno donde se desenvuelven como parte de la comunidad educativa. El tratamiento con el programa de relaciones interpersonales consideró dimensiones como mediación, conciliación y arbitraje tomando en cuenta las actividades que causan conflictos en la institución y muestra efectos de cambio entre los participantes.

Sin embargo, luego de la investigación se observa que existe un grupo de participantes con manejo de conflictos regular que es el 6,7% y un 66,6% con manejo de conflictos bueno, lo que significa que para lograr una institución educativa con un clima institucional y organizacional plenamente desarrollados, que aspire a lograr su acreditación ante la sociedad y elaborar y poner en acción instrumentos de gestión curricular necesarios para su desarrollo institucional como el Proyecto Educativo Institucional,(PEI) Proyecto Curricular de la Institución Educativa, (PCIE), Plan de Trabajo (PT) entre otros es necesario llevar a cabo programas de fortalecimiento como el de relaciones interpersonales para mantener y mejorar en forma sostenida el clima institucional y organizacional de toda institución educativa.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

Se presenta el programa educativo de relaciones interpersonales como evidencia y propuesta de la investigación desarrollada.

PROGRAMA EDUCATIVO “RELACIONES INTERPERSONALES” EN DIRECTIVOS Y DOCENTES PARA LA MEJORA DE MANEJO DE CONFLICTOS EN LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 60113 RUMOCOCHA, SAN JUAN BAUTISTA, 2019

1 DATOS INFORMATIVOS DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE

1.1. Nombre de la Institución Responsable:

Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

1.2. Unidad que administrará la ejecución del programa:

Oficina de la sección de Post Grado – FCEH – UNAP

1.3. Responsables:

- Prof. Blanca Bardales Baquero
- Prof. Patricia Videira Pérez.

2 INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL PROGRAMA.

2.1. Título del programa

PROGRAMA EDUCATIVO RELACIONES INTERPERSONALES EN
DIRECTIVOS Y DOCENTES PARA LA MEJORA DE MANEJO DE
CONFLICTOS EN LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 60113
RUMOCOCHA, SAN JUAN BAUTISTA, 2019

2.2. Ubicación o ámbito:

- Distrito : San Juan
- Provincia : Maynas
- Región : Loreto.
- Departamento : Loreto

2.3. Duración: 2 meses

2.4. Instituciones co-responsables:

- Escuela de Post grado UNAP
- I.E N° 60113 Rumococha.

2.5. Beneficiarios directos e indirectos:

2.5.1. Beneficiarios Directos:

Los beneficiarios directos son los directivos y docentes del nivel primario del turno mañana de la institución educativa I.E N° 60113 Rumococha.

2.5.2. Beneficiarios indirectos

Los beneficiarios indirectos del programa son el personal docente, auxiliares y estudiantes y los habitantes de la comunidad de Rumococha, lugar donde funciona la institución educativa.

2.6.-Presupuesto total (valor aproximado):

- S/ 1,200.00

3 SINTESIS DEL PROGRAMA

3.1. Fundamentación teórica e importancia del programa.

El conflicto es inherente a los seres humanos, quienes intrínsecamente tenemos conflictos que por lo general trascienden a nuestro entorno social y que se ven reflejados en la sociedad. Y eso es lo que vemos diariamente, nuestra sociedad es el reflejo del conflicto humano que vivimos cada uno de nosotros, existe en toda actividad humana, en como manejamos nuestras relaciones interpersonales.

En ese sentido, Tamayo, M (2000) menciona que el logro de las relaciones interpersonales es conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo, en el ámbito laboral, se da a través del buen trato, amigabilidad del director y de los integrantes de la institución educativa, logrando así una mejor interrelación humana, desde el punto de vista laboral, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos. la modestia y el trato igual a todos. Los buenos modales se

demuestran con el comportamiento según las costumbres o normas sociales vigentes. Amigabilidad: Es la técnica de llevarse bien con la gente e influir positivamente sobre los demás.

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

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

El programa de relaciones interpersonales se ha diseñado en base a las teorías mencionadas, desarrollar actividades de formación en directivos y docentes para mejorar su interacción personal y profesional de manera que puedan mejorar como consecuencia conflictos emergentes en la institución educativa de intervención. El programa desarrollará contenidos en doce sesiones de aprendizaje: capacidades comunicativas, casos de conflictos en la institución, la mediación y estrategias para manejarlos, la conciliación, y resolución de conflictos, como lograr la eficiencia y eficacia en el logro de acuerdos, estrategias para la toma de decisiones, la autoridad del directivo, el poder del árbitro y estrategias de arbitraje para la solución de conflictos. Y otros que

puedan emerger en el proceso, acompañado de metodologías activas que favorezcan el desempeño del directivo y docente en los procesos formativos. Se realizará una prueba de entrada y de salida con la finalidad de medir el efecto del programa.

3.2. OBJETIVOS

3.2.1. Objetivo general

Fortalecer el manejo de conflictos en directivos y docentes por medio de la aplicación del programa educativo de relaciones interpersonales en la Institución Educativa N° 60113, Rumococha.

3.2.3. Objetivos específicos

Mejorar la mediación en el manejo de conflictos en directivos y docentes por medio del programa de relaciones interpersonales en la Institución Educativa 60113 Rumococha.

Mejorar la conciliación en el manejo de conflictos en directivos y docentes a través del programa de relaciones interpersonales en la Institución Educativa 60113 Rumococha.

Mejorar el arbitraje en el manejo de conflictos en directivos y docentes por medio del programa de relaciones interpersonales en la Institución Educativa 60113 Rumococha.

4. CONTENIDOS TEMÁTICOS: MANEJO DE CONFLICTOS

De acuerdo a la variable en estudio y a sus dimensiones e indicadores, se ha elaborado el siguiente listado de temas a trabajar con sesiones de aprendizaje.

| DIMENSIONES | TEMAS |
|--------------|---|
| Mediación | ¿Qué es un conflicto? |
| | Estilo personal de manejo de conflictos |
| | Saber escuchar, saber hablar |
| | Empatía |
| Conciliación | Escuchando mejor |
| | Valorando la comunicación verbal |
| | Aprendiendo a negociar |
| | Comportamientos colaborativos frente al conflicto |
| Arbitraje | El papel de la percepción en los conflictos |
| | Toma de decisiones |
| | Solución de problemas |
| | Trabajo en equipo |

5.METAS

El programa ha tenido como meta capacitar a los directivos y docentes de la I.E N° 60113 de Rumococha. Se ha logrado que el 90% de ellos terminen el programa plenamente formados.

6.PROGRAMACIÓN

6.1 Silabo del programa

6.2 Sesiones de Aprendizaje:

12 sesiones de aprendizaje.

6.3 Evaluación de los aprendizajes

Prueba de desempeño y rúbrica.

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES (por semanas)

| | CRONOGRAMA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|--------|--------|--------|-----------|--------|--------|--------|------------|---------|---------|---------|--------------|---------|---------|---------|------------|---------|---------|---------|------------|--|--|--|
| | Nov. 2019 | | | | Dic. 2019 | | | | Enero 2020 | | | | Febrero 2020 | | | | Marzo 2020 | | | | Abril 2020 | | | |
| | Sem. 1 | Sem. 2 | Sem. 3 | Sem. 4 | Sem. 5 | Sem. 6 | Sem. 7 | Sem. 8 | Sem. 9 | Sem. 10 | Sem. 11 | Sem. 12 | Sem. 13 | Sem. 14 | Sem. 15 | Sem. 16 | Sem. 17 | Sem. 18 | Sem. 19 | Sem. 20 | | | | |
| Elaboración del programa. | X | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión y aprobación del programa. | | | | X | X | X | X | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | |
| Administración de la Prueba de entrada al GE y GC. (Pre test) | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de la Sesión 1 | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de la Sesión 2 | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de la Sesión 3 | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de la Sesión 4 | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de la Sesión 5 | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de la Sesión 6 | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de la Sesión 7 | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de la Sesión 8 | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de la Sesión 9 | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de la Sesión 10 | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de la Sesión 11 | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| Desarrollo de la Sesión 12 | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| Administración de la prueba de salida al GE y GC. (Post test) | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| Procesamiento de datos. | | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | |
| Presentación del Informe Final y Sustentación | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | X | X | X | | | | |



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA
 ESCUELA DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTION EDUCATIVA

SÍLABO

INFORMACIÓN GENERAL

Programa educativo : Relaciones interpersonales
 Periodo ejecución : Febrero- Marzo 2020
 Horas semanales totales : 4
 Horas de teoría y práctica : HT 1 – HP 2
 Horas de trabajo independiente : 2
 Requisito : Directivo y docentes de la Institución Educativa
 Docentes : Blanca Bardales Baquero.
 Patricia Videira Pérez.

COMPETENCIA GENERAL

Muestra alto desarrolla de habilidades necesarias para afrontar con eficacia el manejo de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la mediación, conciliación y arbitraje, por medio de un programa educativo sobre relaciones interpersonales. Demuestra en todo momento actitud comprometida y positiva para trabajar en equipo, respetando las ideas de los demás.

ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE APRENDIZAJE DEL PROGRAMA

| COMPETENCIA | CAPACIDADES | ACTITUDES |
|--|---|---|
| Muestra alto desarrolla de habilidades necesarias para afrontar con eficacia el manejo de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la mediación, conciliación y arbitraje, por medio de un programa educativo sobre relaciones interpersonales. Demuestra en todo momento actitud comprometida y positiva para trabajar en equipo, respetando las ideas de los demás | Identifica, conoce y expone estrategias sobre la mediación en la mejora del manejo de conflictos en las instituciones educativas. Propone estrategias pertinentes para desarrollar los procesos de conciliación en procura de mejorar el manejo de conflictos en su I.E. Maneja conocimientos, técnicas y estrategias de arbitraje para el manejo de conflictos en forma pertinente | Demuestra en todo momento actitud comprometida y positiva para trabajar en equipo, respetando las ideas de los demás. |

PROGRAMACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE

| UNIDAD DE APRENDIZAJE: MEDIACION | | | | | | | |
|---|--------------------------|---|--|------------------------------------|---------------------|-------|---|
| CAPACIDAD: Identifica, conoce y expone estrategias sobre la mediación en la mejora del manejo de conflictos en las instituciones educativas. | | | | | | | |
| ACTITUDES: Demuestra actitud comprometida y positiva para trabajar en equipo, respetando las ideas de los demás. | | | | | | | |
| Estrategias de enseñanza aprendizaje | Sesiones de aprendizajes | Contenidos | Evaluación | | | Horas | |
| | | | Indicadores/Comportamientos observables | Procedimientos | Instrumentos | T | P |
| Seminario-Taller Identificación del propósito de aprendizaje Definición del tema Clasificación de fuentes Recopilación de información (fichas) Organización de la información Exposición del tema Plenaria Profundización o aclaración de puntos controversiales (Formador) Conclusiones. Reflexión y evaluación del proceso Producto: Estrategias para la prevención de conflictos. | Sesión N° 01 | ¿Qué es un conflicto? | Presenta en pares un organizador visual con el cual explica las diferentes capacidades comunicativas que debe manejar el directivo en forma eficiente. | Evaluación Diagnóstica Encuesta | Cuestionario | 3 | 2 |
| | Sesión N° 02 | Estilo personal de manejo de conflictos | Expone sobre los conflictos existentes en las organizaciones y los compara con las existentes en las instituciones educativas, con la ayuda de un PPT. | Mapa conceptual | Guía de observación | 3 | 2 |
| | Sesión N° 03 | Saber escuchar, saber hablar. | Muestra en un organizador visual de su libre elección y expone sobre los que es la mediación, su concepción, tipos o clases existentes y los compara con los existentes en su institución educativa. | Observación | Guía de observación | 3 | 2 |
| | Sesión N° 04 | Empatía | Elabora en equipo estrategias pertinentes de cómo tratar la mediación y aplicarlas en su institución educativa y los expone para su análisis y consenso | Observación | Guía de observación | | |

| UNIDAD DE APRENDIZAJE: CONCILIACION | | | | | | | |
|--|--------------------------|---|--|-------------------------|---------------------|-------|---|
| CAPACIDAD: Propone estrategias pertinentes para desarrollar los procesos de conciliación en procura de mejorar el manejo de conflictos en su I.E. | | | | | | | |
| ACTITUDES: Demuestra actitud comprometida y positiva para trabajar en equipo, respetando las ideas de los demás. | | | | | | | |
| Estrategias de enseñanza aprendizaje | Sesiones de aprendizajes | Contenidos | Evaluación | | | Horas | |
| | | | Indicadores/ Comportamientos observables | Procedimientos | Instrumentos | T | P |
| <u>Seminario-Taller</u> Identificación del propósito de aprendizaje Definición del tema Clasificación de fuentes Recopilación de información (fichas) Organización de la información Exposición del tema Plenaria Profundización o aclaración de puntos controversiales (Formador) Conclusiones Reflexión y evaluación del proceso Producto: Estrategias para manejos de conciliación. | Sesión N° 05 | Escuchando mejor | En forma individual, presenta a través de papelotes un mapa mental en donde se resume de lo que es la conciliación en la mediación de conflictos. | Mapa mental Observación | Guía de observación | 3 | 2 |
| | Sesión N° 06 | Valorando la comunicación verbal | Propone estrategias adecuadas para la resolución de conflictos en la institución educativa., presentando un mapa conceptual como ayuda. | Mapa conceptual | Guía de observación | 3 | 2 |
| | Sesión N° 07 | Aprendiendo a negociar | Expone en pares los pasos que son necesarios realizar para lograr acuerdos eficaces. | Observación | Guía de observación | 3 | 2 |
| | Sesión N° 08 | Comportamientos colaborativos frente al conflicto | Presenta en un PPT u otro organizador visual estrategias de su creación para manejar la conciliación en el proceso de manejo de conflictos existentes en su institución educativa. | Observación | Guía de observación | 3 | |

| UNIDAD DE APRENDIZAJE: ARBITRAJE | | | | | | | |
|---|-------------------------|---|---|---|---|-------|---|
| CAPACIDAD: Maneja conocimientos, técnicas y estrategias de arbitraje para el manejo de conflictos en forma pertinente. | | | | | | | |
| ACTITUDES: Demuestra actitud comprometida y positiva para trabajar en equipo, respetando las ideas de los demás. | | | | | | | |
| Estrategias de enseñanza aprendizaje | Sesiones de aprendizaje | Contenidos | Evaluación | | | Horas | |
| | | | Indicadores/ Comportamientos observables | Procedimientos | Instrumentos | T | P |
| <u>Seminario-Taller</u> Identificación del propósito de aprendizaje Definición del tema Clasificación de fuentes Recopilación de información (fichas) Organización de la información Exposición del tema Plenaria Profundización o aclaración de puntos controversiales (Formador) Conclusiones Reflexión y evaluación del proceso Producto: Estrategias de arbitraje para mejorar el manejo de conflictos en su I.E. | Sesión N° 09 | El papel de la percepción en los conflictos | Expone en grupos sobre las diferentes técnicas para la toma de decisiones en el arbitraje en una institución educativa. | Observación | Guía de observación | 3 | 2 |
| | Sesión N° 10 | Toma de decisiones | Demuestra en grupos a través de una dramatización o juego de roles sobre cómo se percibe la autoridad del directivo en su institución educativa. | Observación | Guía de observación | 3 | 2 |
| | Sesión N° 11 | Solución de problemas | Presenta en un video elaborado en grupos sobre casos de decisiones arbitrales en el manejo de conflictos en su institución educativa. | Observación | Guía de observación | 3 | 2 |
| | Sesión N° 12 | Trabajo en equipo | Elabora y expone estrategias de arbitraje pertinentes para manejo de conflictos en su institución educativa, utilizando el organizador visual de su predilección. | Observación Evaluación de salida Encuesta | Guía de observación Cuestionario | 3 | 2 |

CRONOGRAMA DEL PROGRAMA

| COMPETENCIAS | | SEMANAS | | | | | | | | | | | |
|--|--|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| A C T I T U D E S | Demuestra actitud comprometida en los diferentes procesos y actividades del programa. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| C A P A C I D A D E S | Identifica, conoce y expone estrategias sobre la mediación en la mejora del manejo de conflictos en las instituciones educativas. | X | X | X | X | | | | | | | | |
| A D E S | Propone estrategias pertinentes para desarrollar los procesos de conciliación en procura de mejorar el manejo de conflictos en su I.E. | | | | | X | X | X | X | | | | |
| | Maneja conocimientos, técnicas y estrategias de arbitraje para el manejo de conflictos en forma pertinente. | | | | | | | | | X | X | X | X |

San Juan, enero del 2020.

SESIONES DE APRENDIZAJES

SESIÓN 1.- ¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

I. Objetivo de la sesión:

- Identificar los conceptos básicos sobre el conflicto.
- Conocer los diferentes enfoques de intervención en conflictos sociales.
- Identificar pautas básicas para el tratamiento de conflictos sociales (análisis de conflictos e implementación de estrategias de intervención).
- Visualizar al conflicto como una oportunidad de cambio positivo.

II. Logros

Mejoran sus relaciones interpersonales a través de la puesta en práctica de las Estrategias de Manejo de Conflictos

II. Procedimiento

MATERIALES: Cuartillas (1/4 de una hoja), 04 plumones gruesos, maskintape, figura pato / conejo (anexo).

PRESENTACIÓN (15')

Conocer de los participantes su idea de conflicto y cómo lo caracterizan.

1. Se analiza a nivel personal

Cada uno escoge un conflicto personal

Elabora un dibujo con que identifica ese conflicto

Escribe sus características y cómo le afectó.

2. A nivel de grupo:

Se comparte en el grupo los conflictos escogidos y con tarjetas y en papelones hacemos:

TEMAS DE CONFLICTOS CON QUÉ LOS ASOCIAMOS

3. Plenaria

Se recogen comentarios de las mesas con temas de conflictos y con qué los asociamos.

El conflicto es: - energía, creación, cambio, oportunidad

Función del Conflicto

- Desplegar la discordancia entre fuerzas opuestas
- Genera un proceso de interacción dinámico (competitivo o colaborativo)
- El conflicto se presenta con una oportunidad de cambio
- Permite hacer los ajustes necesarios para lograr un nuevo equilibrio.

Conflicto como Oportunidad

- El manejo no debe enfocarse en eliminar el conflicto, sino que debe ser un esfuerzo por canalizar la energía del mismo en forma constructiva
- Un proceso colaborativo estimula la creatividad, las relaciones sociales, permite visibilizar mayores recursos y alternativas.
- Las soluciones colaborativas tienden a ser más sostenibles
- El manejo colaborativo potencia la democratización en la toma de decisiones

DINÁMICA: EL ICEBERG

Objetivo: Hacer ver los intereses ocultos de un conflicto.

1. Se toma como base el resultado de la plenaria “Qué es un conflicto”
2. Se trabaja en grupos, con tarjetas colocadas en el Iceberg:
 - Lo que se ve del conflicto, en la parte superior del Iceberg
 - Lo que no se ve del conflicto, en la parte inferior del Iceberg

3. Plenaria

CIERRE (10')

SÍNTESIS

1. Análisis de un conflicto
2. Se explica cartel de análisis de conflicto

SESIÓN 2 ESTILO PERSONAL DE MANEJO DE CONFLICTOS

I.- Objetivo de la sesión:

- Que cada participante conozca y reflexione sobre su propio estilo de manejo de conflictos.

II. Logros

Mejoran sus relaciones interpersonales a través de la puesta en práctica de Los Estilos de Manejo de los Conflictos

III. Procedimiento

INSTRUCCIONES:

1. En sus respectivos grupos cada participante en silencio lee detenidamente cada una de las preguntas del test y va respondiendo encerrando en un círculo su preferencia (A ó B).
2. Al completar el test cada participante utiliza la hoja de puntajes del test y sigue sus instrucciones.
3. Cuando todos los participantes del grupo han concluido su trabajo, lo comparten y ubican sus respuestas en el gráfico de aspas de molino.
4. El facilitador de cada grupo coloca las respuestas de los integrantes de su grupo en el cartel de aspas de molino que está siendo utilizado en la plenaria.

PROCESAMIENTO

1. Procesar datos
2. A qué estilo corresponde el comportamiento de cada uno
3. Conclusiones

THOMAS y KILMANN: INSTRUMENTO PARA MEDIR MODO INDIVIDUAL DE TRATAR CONFLICTOS

1. A. En ocasiones he dejado a los otros la responsabilidad de encontrar la solución a los problemas.
B. En vez de negociar sobre los aspectos en los que hemos estado de acuerdo, he preferido aclarar bien los aspectos en los que sí hemos estado de acuerdo.
2. A. Dependiendo de la situación, algunas veces he luchado por los resultados y en otras, más me ha importado mantener la buena relación.
B. He intentado tomar en cuenta tanto mis inquietudes como también las

de la otra parte.

3. A. Generalmente he estado muy decidido a lograr mis objetivos.
B. A veces he intentado calmar los sentimientos del otro y mantener nuestra relación.
4. A. Según el caso, a veces he procurado mantener la buena relación, pero en ocasiones he luchado por satisfacer mis intereses.
B. A veces he sacrificado mis deseos personales por los de la otra persona.
5. A. Casi siempre he necesitado la ayuda del otro en la búsqueda de una solución.
B. He tratado de hacer lo necesario para evitar tensiones inútiles.
6. A. He intentado evitar la creación de algo desagradable para mí.
B. He procurado imponer mi decisión.
7. A. He procurado posponer la resolución del problema hasta haber tenido algún tiempo para pensar en él.
B. He cedido en ciertos puntos a cambio de otros.
8. A. Casi siempre he estado muy decidido a perseguir mis objetivos.
B. Me ha gustado que todos los intereses y divergencias de las partes se presenten abiertamente desde el inicio.
9. A. En mi opinión las diferencias no siempre valen la pena para preocuparse.
B. He hecho algún esfuerzo para alcanzar lo que a mí me ha gustado.
10. A. He estado muy decidido en perseguir mis objetivos.
B. Dependiendo de la situación, algunas veces he luchado por mis intereses y en otras ocasiones, más me ha importado mantener las buenas relaciones.
11. A. He procurado que todos los intereses y divergencias de las partes se presenten abiertamente desde el inicio.
B. A veces he intentado calmar los sentimientos del otro y mantener nuestra relación.
12. A. A veces he evitado tomar una posición que podría llevar a controversias.
B. He permitido que el otro se quede con algunas de sus posiciones si ha dejado también que yo me quede con algunas mías.
13. A. He propuesto que la otra parte ceda en su posición lo mismo que yo.
B. He presionado bastante al otro para lograr mis propósitos.
14. A. He dicho mis ideas y he pedido a la otra parte que cuente las suyas.

- B. He intentado explicar lo razonable y ventajosa que resulta mi posición.
- 15.** A. He intentado no herir los sentimientos del otro.
B. He intentado hacer lo necesario para evitar malestares inútiles.
- 16.** A. He tratado de no herir los sentimientos del otro.
B. He tratado de convencer a la otra persona de las virtudes de mi posición.
- 17.** A. Con frecuencia he sido firme en perseguir mis objetivos.
B. He tratado de hacer lo necesario para evitar malestares innecesarios.
- 18.** A. He dejado mantener los puntos de vista a la otra parte cuando eso la hace feliz.
B. He permitido a la otra parte que mantenga alguna de sus posiciones, cuando ella me ha permitido mantener alguna de las mías.
- 19.** A. He intentado que los intereses y divergencias que se presenten abiertamente desde el inicio.
B. He buscado posponer la resolución del problema hasta que haya tenido algún tiempo para pensarlo bien.
- 20.** A. He tratado de discutir inmediatamente los puntos en los que no estamos de acuerdo.
B. He tratado de hallar una combinación justa de ganancias y pérdidas para todas las partes.
- 21.** A. En la negociación he tratado de ser considerado con los deseos de las otras personas.
B. Siempre he tratado de ir a una discusión del problema directamente sin rodeos.
- 22.** A. He tratado de encontrar una posición intermedia entre los puntos de vista o intereses de la otra parte y los míos.
B. He mantenido mis deseos, no he cedido muy fácil.
- 23.** A. Muy a menudo he estado preocupado de satisfacer todos mis deseos.
B. Hay momentos en que he dejado que otros tomen la responsabilidad de resolver el problema.
- 24.** A. Si la opinión del otro parece ser muy importante para él, he tratado de satisfacer sus deseos.
B. He tratado de ir a la otra parte para obtener una solución que compromete a ambos.

25. A. He tratado de mostrarle a la otra parte la razón y los beneficios de mi posición.
B. En la negociación he tratado de ser considerado con los deseos de las otras personas.
26. A. Dependiendo de la situación, a veces me importa mantener la buena relación, pero en otras ocasiones peleo por mis intereses.
B. Casi siempre he estado preocupado por satisfacer todos mis deseos.
27. A. Algunas veces he evitado tomar posiciones que puedan crear controversias, o posiciones.
B. He dejado que él o ella mantenga sus puntos de vista, si eso la hace feliz.
28. A. Generalmente he sido firme en perseguir mis propósitos.
B. Casi siempre he buscado la ayuda de la otra parte para lograr una solución que convenga a ambos.
29. A. He luchado por mis intereses dependiendo del caso, a veces me esfuerzo por mantener las buenas relaciones.
B. He sentido que las diferencias de intereses no merecen ser tan preocupantes.
30. A. He tratado de no herir los sentimientos del otro.
B. Siempre he compartido el problema con la otra persona de modo que podamos solucionarlo entre ambos.

DINÁMICA TIRANDO LA CUERDA

OBJETIVO:

- Constatar y evidenciar el estilo de comunicación y las estrategias de negociación en cada uno de los grupos participantes en el ejercicio.

PROCEDIMIENTO:

1. Se escogen 2 participantes de cada grupo y se colocan en los extremos de la cuerda (2 en cada extremo). Los demás miembros de la asamblea se colocan alrededor de los dos grupos.
2. Cada grupo comienza a tirar de la cuerda. Los miembros de la asamblea se van agregando al grupo que vaya perdiendo.
3. El ejercicio concluye cuando toda la asamblea se ha involucrado en los dos

grupos y gana el que tire más fuerte de la cuerda.

CIERRE - PROCESO

Analizar en plenaria los tipos de comunicación y estrategias utilizados durante el ejercicio.

SESIÓN 3: SABER ESCUCHAR, SABER HABLAR

I. Objetivo de la sesión:

Identificar y utilizar los componentes de comunicación que permitan comprender y hacerse comprender con el interlocutor.

II. Logros

Los participantes:

1. Escuchan con atención lo que otros dicen durante la conversación.
2. Confirman lo que realmente otros tratan de decir durante la conversación.
3. Ponen atención a lo que dice la persona con la que se conversa.
4. Intervienen para armonizar o evitar conflictos.
5. Verifican lo que la persona trata de expresar.

III. Ideas a trabajar

La comunicación es:

- ✓ Un proceso de “ida y vuelta”: **COMPRENDER Y HACERSE COMPRENDER.**
- ✓ Saber escuchar, prestar atención, mirar a los ojos
- ✓ Asegurarse de entender bien lo que otra persona quiere decir.
- ✓ Entender a la persona, antes de pensar en lo que hay que decir.
- ✓ No Interrumpir cuando alguien está hablando
- ✓ Ser preciso cuando se quiere decir algo.
- ✓ Asegurarse que la otra persona ha entendido lo que se ha tratado de decirle

Importancia de la comunicación para regular las relaciones interpersonales

- ✓ Pone en práctica o manifiesta conocimientos, valores. Afectos.

- ✓ Refuerza las funciones de liderazgo
- ✓ Da oportunidad para manifestarse en lo que respecta a los intereses propios
- ✓ Contribuye a la solución de conflictos
- ✓ Genera y refuerza vínculos afectivos, familia, amigos,

IV. Procedimiento

a. Inicio. Dinámica de entrada

Ver opciones (anexo)

b. Desarrollo del tema

1ra. parte;

Introducción:

Ideas básicas: exposición breve del tema.

Dinámica: Juego de roles: Saber comprender, saber escuchar

Se forman parejas, para ello se “numeran” previamente a todos los participantes solo con “1” y “2”. Todos los “1” se quedan en el salón, y todos los “2” salen.

Se plantean las siguientes consignas, por separado:

Grupo 1: preparar un tema de análisis para conversar, puede ser, por ejemplo: “como contribuyen los jóvenes al desarrollo de la comunidad”.

Grupo 2: prepararse para dialogar sobre “la importancia del deporte para la salud del joven”

Los integrantes de cada grupo deben procurar convencer al interlocutor.

No deben de permitir ser convencidos.

Tienen 5 minutos para prepararse

Posteriormente todos ingresan al salón y se ubican con sus respectivas parejas, para realizar el dialogo durante 5 minutos.

Seguidamente, se ubican en círculo y se les piden expresen sus experiencias respecto a:

- Si han entendido a su interlocutor fácilmente.
- Si han podido hacerse comprender por su interlocutor.
- Que dificultades han encontrado.
- Que sentimientos han experimentado.

- Como se puede mejorar el dialogo en contextos semejantes.

| | |
|--|---|
| <p>Como ayudar a que el interlocutor se exprese con mayor confianza</p> <p>SOCIO DRAMA: PROCEDIMIENT O</p> | <p>Se desarrolla en tres pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1º: Se elige un tema. <ul style="list-style-type: none"> • Precisar, definir el tema • Justificar el tema, porque y para que - 2º: Se explora y conversa sobre el tema, de manera que el grupo <ul style="list-style-type: none"> - homogeniza sus ideas, y - 3º: En base a lo conversado se acuerda la representación. <ul style="list-style-type: none"> • se prepara la historia y argumento, • se identifican los personajes, • la secuencia de los hechos, y • Se realiza la representación. <p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hablar con voz clara, fuerte y pausadamente. • Moverse y hacer gestos que refuercen el dialogo • Ubicar paneles o letreros que indiquen el lugar o situación. <p>Tener en cuenta los siguientes aspectos para el dialogo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aproximación a las personas sin ofender, • Tener en cuenta normas de saludo y despedida, al inicio y término • Referirse a la persona por su nombre siempre que se pueda. • Sonreír cuando la ocasión lo requiera, esto acerca a las personas. • Conservar la calma en todo momento, de una discusión • Es necesario escuchar, pero escuchar bien. • Hablar pausado, señalando lo positivo si conforme a la situación |
|--|---|

Situaciones ejemplo:

Situación 1:

A Julissa un grupo de chicos le invitan a una fiesta, ella no quiere ir, de otro lado quiere evitar cualquier percance que se pueda dar debido a que también van a ir personas de mala fama o de dudosa reputación, con las que ella no quiere relacionarse. Sin embargo, los amigos o amigas insisten y amenazan con retirarle la amistad.

Situación 2:

Grupo de amigos y amigas invitan a Luis a gastar dinero en licor, para “pasarla bien”, saben que él trabaja y acaba de cobrar su sueldo, los amigos persisten y lo acusan de “sobrado”, “engreído”, “añiñado”. Y pese a que se quiere retirar los amigos lo persiguen.

V. Después de La Sesión

PRACTICA: “Mejorando mi estilo de comunicación”

- a) Formar cuatro subgrupos.
- b) Al azar distribuir entre los subgrupos una de las situaciones problemas indicadas en el cuaderno de trabajo: “Mejorando mi estilo de comunicación”.
- c) Indicar que cada grupo deberá de desarrollar lo que se indica en el formato respectivo.
- d) Plenario: cada grupo deberá de exponer al grupo los resultados de su trabajo, sustentándolos debidamente

SESIÓN 4: EMPATIA

I. Objetivo de la sesión:

Identificar y poner en práctica procedimientos que permitan desarrollar la empatía.

II. Logros

Mejoran sus relaciones interpersonales a través de la puesta en práctica de la empatía.

1. Identifica los cambios de humor
2. Controla sentimientos negativos antes de que afecten
3. Identificar ambientes o situaciones que provocan intranquilidad
4. Es consciente de los cambios físicos que acompañan a mis emociones
5. Reconoce y se identifica con la alegría de un amigo o amiga cuando también está alegre

Ideas a trabajar

Empatía es:

- identificar y ubicarse en el punto de vista del interlocutor.
- Identificar, compartir o solidarizarse con los sentimientos de otras personas.
- Reconocer y alentar los logros de las personas.
- Corregir o enmendar experiencias negativas generadas en situaciones anteriores (pedir disculpa).
- Tener en cuenta los derechos de las demás personas antes de actuar.
- Percibir el malestar de las personas por algo que se ha hecho.

III. Procedimiento

a. Inicio, dinámica de entrada

Ver opciones (anexo)

b. Desarrollo del tema

c. 1ra, parte:

Introducción:

Ideas básicas: exposición breve

Dinámica EL RELOJ: Conociéndonos Virtudes y defectos

- Cada participante tiene una hoja de papel en la que, dibuja un reloj a lo largo de la página, indicando solamente las horas, mas no las agujas.
 - Se indica que deberán establecer citas con los demás participantes en determinadas horas, para cada cita le corresponde solo una hora.
 - Para ello tienen que dibujar un reloj a lo largo de toda una página bond, tamaño A4.
 - Ya dibujado el reloj, se indica a los participantes establezcan citas en su reloj, deberán llenar todas las horas con citas (nombres de la persona con quien se van a reunir).
 - Ya establecidas las citas, se indica, por ejemplo, “asistir a la cita de las cinco”, todos se reúnen, de acuerdo a la cita indicada en su reloj, a las cinco.
 - Ya reunidas las parejas se les pide que en cinco minutos dialoguen sobre los siguientes puntos:
 - ✓ Presentación: nombres, lugar de procedencia, lugar de nacimiento.
 - ✓ La experiencia más feliz.
 - ✓ La experiencia más triste.
 - ✓ Virtud más importante.
- A continuación, todos los participantes se ubican en círculo, por parejas exponen la experiencia realizada, teniendo en cuenta que el uno presenta al otro, ejemplo: “Juan comenta que la experiencia más.....”
- El facilitador anota en pizarra las participaciones dividiéndolas por columnas de acuerdo al tipo de experiencia.

El facilitador:

- Pregunta al azar sobre los sentimientos experimentados durante la práctica del reloj.
- Anota las participaciones
- Realiza las conclusiones: en base a los aportes el facilitador presentara el concepto de empatía.

2da parte.

PRACTICA: “EXPERIMENTANDO EMPATIA”

- a) Formar cuatro subgrupos.
- b) Al azar distribuir entre los subgrupos una de las situaciones problemas indicadas en el cuaderno de trabajo: “EXPERIMENTANDO EMPATIA”
- c) Indicar que cada grupo deberá de desarrollar lo que se indica en el formato respectivo.
- d) Plenario: cada grupo deberá de exponer al grupo los resultados de su trabajo, sustentándolos debidamente.

TAREA DE APLICACIÓN

Anecdótico: REGISTRO DE APLICACIÓN PRÁCTICA “EMPATIA”

Registrar la práctica realizada de conceptos y estrategias aprendidas en el taller, según formato adjunto en cuaderno de habilidades.

SESIÓN 5.- ESCUCHÁNDONOS MEJOR

I. Objetivo de la sesión:

Lograr que los participantes reconozcan se ejerciten en estilos adecuados de comunicación y valoren la escucha activa.

II. Logros

Mejoran sus relaciones interpersonales a través de la puesta en práctica de Estilos adecuados de comunicación.

II. Procedimiento

MATERIALES: Hoja de bingo-bingo para cada participante (anexo), lapiceros, cuartillas (hojas partidas en dos).

PRESENTACIÓN (15')

Iniciamos la sesión con la dinámica “bingo-bingo”, para ello se reparte una hoja de bingo-bingo a cada estudiante (ver anexo). El tutor(a) señala que cuando diga “¡Ahora!", deben buscar un compañero que coincida con las características descritas en cada recuadro del bingo-bingo. Pondrán su nombre y buscarán a otro compañero hasta que la hoja esté llena. Se brinda aplausos a los cinco primeros que terminan.

DESARROLLO (20')

El facilitador pregunta a sus estudiantes: ¿Les gustó la dinámica? ¿Cómo lograron llenar la hoja del bingo-bingo? ¿Cómo se comunicaron entre ustedes? Luego de los comentarios se entrega a cada participante una cuartilla en la que deben escribir una palabra que describa cómo fue la comunicación. Pegan las hojas en la pizarra y las separan en dos columnas: una positiva y otra negativa. A continuación, los estudiantes sustentan su descripción. Dialogan sobre lo que implica comunicarse adecuadamente. Para ello el tutor brinda información sobre las técnicas de escucha activa y las barreras de la comunicación

CIERRE (10')

Los estudiantes elaboran algunas conclusiones sobre lo trabajado, a través de “Lluvia de ideas”. Algunas ideas a reforzar por el tutor son:

- Para comunicarse bien, es importante que cuando emitimos un mensaje este sea claro. Y cuando recibimos un mensaje es preciso poner atención en lo que la otra persona nos quiere decir.
- Tomar en cuenta que “mandar”, “amenazar”, “juzgar”, “insultar”, “ironizar”, no favorecen una buena comunicación, sino que constituyen barreras para la misma.

El facilitador los motiva para que en adelante escuchen activamente, con total atención y hagan preguntas que favorezcan la comunicación.

DESPUÉS DE LA SESIÓN

Durante la semana, los participantes practican la escucha activa en la comunicación con sus familiares y compañeros. En una siguiente reunión

comparten sus experiencias.
Bingo-Bingo (anexo)

| | | | |
|---------------------------------------|---|---|-------------------------------------|
| TIENE DOS HERMANOS (A) _____ | LE GUSTA LOS JUEGOS DE VIDEO _____ | TIENE UNA MASCOTA _____ | CANTA CUANDO SE BAÑA _____ |
| LE GUSTA EL VOLEY _____ | LE GUSTAN LA MATEMÁTICA _____ | LE GUSTA BAILAR. _____ | COME MUCHO CHOCOLATE. _____ |
| REZA TODA LAS NOCHES. _____ | TIENE UNAS ZAPATILLAS LINDAS. _____ | TIENE PECAS EN LA CARA. _____ | TIENE CABELLO LACIO. _____ |
| HABLA MUCHO CON SU ABUELITA. _____ | VA AL TRABAJO EN MICRO. _____ | ES ORDENADO. _____ | LE GUSTA LEER CUENTOS. _____ |
| COLOR FAVORITO ES EL AZUL. _____ | ES DEVOTO(A) DEL SR. DE LOS MILAGROS _____ | VIVE A UNAS CUADRAS DEL TRABAJO. _____ | LE GUSTA LA CHICHA MORADA. _____ |

SESIÓN 6.- VALORANDO LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

I. Objetivo de la sesión:

Lograr que los participantes reconozcan y comprendan la importancia del lenguaje no verbal y su relación con los conflictos.

II. Logros

Mejoran sus relaciones interpersonales a través de la puesta en práctica de Comportamientos que destaquen la importancia de la congruencia entre la Comunicación No verbal y la verbal.

II. Procedimiento

PRESENTACIÓN (10')

El facilitador divide a los participantes en grupos de ocho docentes aproximadamente y solicita a cada grupo que, en silencio, solo a través de señas, formen una fila de acuerdo a la fecha de su cumpleaños. Ganará el grupo que culmine primero. Luego, el facilitador pregunta las fechas de cumpleaños y verifica si las filas fueron formadas adecuadamente.

DESARROLLO (30')

El facilitador motivará a que los estudiantes expresen:

- ¿Qué tipo de comunicación emplearon en la dinámica?
- ¿Por qué es importante la comunicación no verbal?
- ¿Habrá veces en que la comunicación no verbal “diga” cosas distintas a la verbal?
- ¿Los gestos y entonaciones de la voz tendrán siempre el mismo significado?
- ¿Qué dificultades surgen cuando no tenemos en cuenta la comunicación no verbal?

El facilitador recoge sus aportes. Luego comenta que en la comunicación participan mínimo dos personas: el emisor y el receptor. Conlleva un mensaje cuyo significado lo da el receptor que a su vez emite una respuesta. Repitiéndose el proceso.

- Verbal: las palabras que utilizamos para comunicarnos.
- No verbal: nuestro lenguaje corporal. Implica contacto visual, gestos, posturas movimientos, distancia corporal.
- Paraverbal: tono, volumen de la voz, cadencia.

También hay que considerar el contexto, es decir, la situación donde se desarrolla la comunicación.

El facilitador refuerza con las siguientes ideas:

- La comunicación es un acto que puede tener manifestaciones diversas.
- No solo se dicen o se interpretan cosas con las palabras que pronunciamos u oímos, sino también con los gestos, distancias, posturas, miradas, etc.

Todo ello forma parte de la comunicación.

- Es importante estar atentos a las formas de comunicación no verbal, ya que cuando no va en relación a lo expresado verbalmente se pueden generar conflictos.

CIERRE (5')

Los participantes, a manera de ejercicio de lo tratado en la sesión, expresan

gestualmente a su compañero de carpeta su amistad.

DESPUÉS DE LA SESIÓN

Se propone a los y las participantes que observen diversas circunstancias de comunicación no verbal entre las personas y si este tipo de comunicación ha originado algún conflicto. En una siguiente reunión comentan sobre lo observado.

SESIÓN 7.- APRENDIENDO A NEGOCIAR

I. Objetivo de la sesión:

Identificar y poner en práctica procedimientos que permitan resolver conflictos a través de la Negociación.

II. Logros

Mejoran sus relaciones interpersonales a través de la puesta en práctica de la Negociación.

II. Procedimiento

MATERIALES: Afiche de Pasos de la negociación (anexo 1); juego de roles “La naranja” (anexo 2), cartulina con matriz de análisis de casos (anexo 3).

PRESENTACIÓN (10’)

El facilitador solicita a los participantes que comenten algunas situaciones de conflicto que se hayan presentado en la institución educativa y sobre ellas dialogan:

- ¿Quiénes participaron en el conflicto?
- ¿Cómo reaccionaron las personas ante el conflicto?
- ¿Cómo resolvieron el conflicto?

DESARROLLO (30’)

El tutor facilitador comenta que en la sesión de hoy aprenderán una forma de resolver conflictos que se llama “La negociación”. Pega en un lugar visible el afiche del anexo 1 sobre los pasos para la negociación y explica brevemente de qué se trata

Luego los participantes forman parejas. Uno ejercerá el rol de “Mateo” y otro el de “María Gracia”, utilizando el Juego de roles “La naranja” del anexo 2 (pueden cambiar los nombres). El facilitador indica que cada uno debe leer sus roles y luego empezar a negociar siguiendo los pasos del afiche.

Después de darles un tiempo prudencial les pregunta: ¿Llegaron a un acuerdo?

¿Qué tipo de acuerdo es? ¿Ambos ganan? ¿Fueron colaborativos? ¿Les fue fácil o difícil seguir los pasos para negociar?

Luego con ayuda de la “matriz de análisis” del anexo 3 analizan el conflicto y buscan un acuerdo que satisfaga a los dos personajes del caso. Para explicar qué es un interés el facilitador puede utilizar las preguntas: ¿Por qué quieres tal cosa? ¿Para qué necesitas tal otra? ¿Qué vas a satisfacer si...?

El facilitador señala que a veces las cosas que parecen opuestas e irreconciliables, pueden ser complementarias. Trabajando juntos es posible que dos personas que están en conflicto puedan resolverlo de modo que ambos sientan que ganan y que se ha tomado en cuenta sus intereses y necesidades. Para ello es útil seguir los pasos de la negociación.

El facilitador los motiva a seguir los pasos de la negociación cuando deban enfrentar un conflicto. El afiche de los pasos de la negociación estará siempre a la vista. Hay que motivar a los participantes para negociar dentro y fuera de la institución educativa.

CIERRE (5')

Los participantes identifican un conflicto que se presenta en el aula, lo analizan y encuentran soluciones utilizando la matriz de análisis del caso y los pasos de “La negociación”. Lo comentan en la siguiente sesión.

DESPUÉS DE LA SESIÓN

El facilitador motiva a los participantes a utilizar la matriz de análisis del caso y los pasos de la negociación en otros espacios fuera de la Institución Educativa y en el ámbito de su hogar.



Juego de roles “LA NARANJA”³¹ (anexo 2)

Información para “Mateo”

Acabas de llegar a casa después de jugar al fútbol, tienes mucha sed y se te ha ocurrido preparar una naranjada. Vas al refrigerador y encuentras la última naranja. Justo cuando vas a tomarla, aparece tu hermana “María Gracia” y dice: “¡Ni se te ocurra, esa naranja es mía!”. Tú no quieres darle la naranja ¡y estás dispuesto a luchar por ella! Le dices que tú quieres la naranja y ella te dice que la quiere para sí. Se arma un problema en la cocina por la naranja. ¿Cómo resuelves esta situación? Empieza a negociar. ¡Suerte!

Información para “María Gracia”

Hoy es el cumpleaños de tu amiga “Paloma” y has pensado en prepararle una torta, buscas la receta y en la lista de ingredientes te piden cáscara de naranja. Vas a buscar la naranja y justo encuentras a tu hermano “Mateo” a punto de

tomar la única naranja de la refrigeradora y le dices: “¡Ni se te ocurra, esa naranja es mía!”. Impides que tome la naranja, sin naranja no puedes hacer la torta para tu amiga. Estás peleando por la naranja con tu hermano, la situación se está desbordando. ¿Cómo la resuelves? Empieza a negociar. ¡Suerte!

| | MATEO | MARIA GRACIA |
|----------------------------|---|--|
| POSICIÓN | Quiero una naranja. | Quiero una naranja |
| INTERÉS | Pulpa de la fruta para preparar una naranjada. | Cáscara de la fruta para preparar un queque. |
| POSIBLES SOLUCIONES | <ul style="list-style-type: none"> • Partir la naranja en dos, mitad a cada uno. • Hacer naranjada para todos. • Botar la naranja a la basura para no pelear. • “Mateo” se queda con la naranja y “María Gracia” no prepara la torta. | |
| ACUERDO | “Mateo” usa toda la pulpa (el 100%) de la naranja para prepararse su naranjada y “María Gracia” usa el 100% de la cáscara para preparar la torta. | |

SESIÓN 8.- COMPORTAMIENTOS COLABORATIVOS FRENTE AL CONFLICTO

I. Objetivo de la sesión:

Lograr que los participantes comprendan que las personas asumimos diferentes comportamientos ante los conflictos, y que los estilos colaborador y comprometedor son generalmente los más adecuados para convivir en armonía.

II. Logros

Mejoran sus relaciones interpersonales a través de la puesta en práctica de Comportamientos Colaborativos.

II. Procedimiento

MATERIALES: Gráfico “Comportamientos ante el conflicto” (anexo).

PRESENTACIÓN (5’)

El facilitador solicita a los participantes que comenten una situación conflictiva que se haya dado en la escuela, y en la que hayan tomado parte o presenciado. Puede ser por ejemplo algún conflicto con otro compañero,

profesor o auxiliar, etc. Les pregunta cómo lo resolvieron.

DESARROLLO (30')

El facilitador menciona a los estudiantes que los conflictos son parte de la vida cotidiana y que las personas, por ser diferentes, también reaccionamos de manera distinta ante los conflictos. Para conocer estas maneras de reaccionar les presenta el gráfico “Comportamientos ante el conflicto” (anexo) y les explica cada estilo (el facilitador tomará como referencia la información proporcionada en el punto 2.3 de esta guía).

Después de la explicación el facilitador retoma los ejemplos que dieron los participantes al inicio de la sesión y les invita a identificar los estilos utilizados para resolverlos. Luego les pregunta:

- ❖ ¿Cuál de los estilos es más apropiado para resolver un conflicto?
- ❖ ¿Cuál hará que las personas se sientan mejor?

Dialogan al respecto, el facilitador hace referencia de los beneficios que conlleva responder de manera “comprometedora” y “colaboradora”, puesto que fortalece las relaciones con las otras personas.

CIERRE (10')

El facilitador promueve que sus participantes identifiquen las ideas claves del tema que han tratado en la sesión. Les señala que las anoten en un papelote que luego será pegado en el periódico mural del aula.

Solicitar a los participantes que observen durante la semana la forma en que la gente suele resolver sus conflictos y que estén atentos a identificar personas que saben resolverlos de forma colaborativa.

Comportamientos ante el conflicto (anexo)

“Binomio META – Relación”

| | | | |
|---|---|--|--|
| LA RELACIÓN NO ES MUY IMPORTANTE | La meta es MUY IMPORTANTE. | | LA RELACIÓN ES MUY IMPORTANTE |
| | COMPETITIVO Yo gano (A) – Tú pierdes (B) | COLABORADOR Yo gano (A) – Tú ganas (B). | |
| | COMPROMETEDOR Yo (A) y tú (B) ganamos algo y perdemos algo. | | |
| | EVASIVO Yo pierdo (A) – Tú pierdes (B). | COMPLACIENTE Yo pierdo (A) – Tú ganas (B). | |
| La meta NO es MUY IMPORTANTE | | | |

SESIÓN 9.- EL PAPEL DE LA PERCEPCIÓN EN LOS CONFLICTOS

I. Objetivo de la sesión:

Lograr que los participantes Identifiquen el papel que juegan las percepciones y los diferentes puntos de vista en el surgimiento de los conflictos y que los asuman como una oportunidad para fortalecer las relaciones con los demás.

II. Logros

Mejoran sus relaciones interpersonales a través de la puesta en práctica de la Percepción Colaborativos.

II. Procedimiento

MATERIALES: Cuartillas (1/4 de una hoja), 04 plumones gruesos, maskingtape, figura pato / conejo (anexo).

PRESENTACIÓN (10')

El facilitador dibuja un círculo en medio de la pizarra y escribe dentro la palabra "CONFLICTO". Luego entrega a sus participantes cuartillas de papel y plumones para que escriban lo que piensan cuando escuchan la palabra "conflicto". Van pegando las hojas en la pizarra según la connotación que tengan: a un lado las positivas, a otro, las negativas y al centro las neutras (si hubiera). Así se irá armando un entramado. Se aceptan todas las ideas que manifiesten y luego comentan sobre lo que han trabajado.

DESARROLLO (25')

A continuación, el facilitador promueve la reflexión refiriendo que, con frecuencia, asociamos el conflicto a ideas negativas. Explica que el conflicto es una situación en la que dos o más personas perciben tener intereses u objetivos incompatibles. En esta parte es importante poner énfasis en la "percepción".

Se muestra la figura del anexo sin mencionar de qué se trata y se les pregunta: ¿Qué ven? Como la figura puede generar dos respuestas se preguntan: ¿Quién tiene razón? La respuesta será "ambos", pues simplemente están percibiendo la figura desde diferentes puntos de vista. El facilitador señala que esto suele pasar en los conflictos o en los malos entendidos: miramos desde diferentes puntos de vista. Sin embargo, si intentamos ver también desde la perspectiva de la otra persona podremos entenderla y buscar mejores soluciones a los conflictos.

El tutor resalta que:

- ✓ Las personas involucradas en un conflicto suelen interpretar los hechos de manera distinta, desde su propia perspectiva.
- ✓ Estos supuestos pueden generar una situación conflictiva en un determinado contexto.
- ✓ Ponernos en el lugar del otro para tratar de entender su punto de vista ayuda a resolver el conflicto.

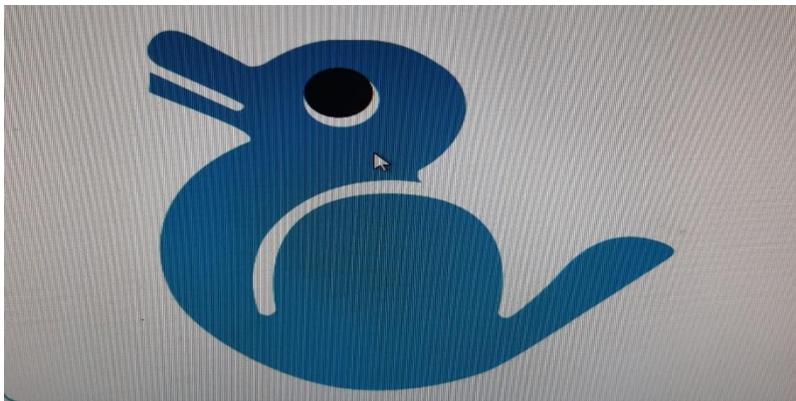
CIERRE (10')

El docente motiva a los estudiantes a comentar algunos ejemplos de su vida diaria, en los cuales se hayan generado conflictos por diferencias de

percepción.

DESPUÉS DE LA HORA DE SESIÓN

- Los participantes muestran a otras personas la imagen y conversan sobre sus percepciones.
- Reflexionan con las personas sobre la importancia de la percepción en los conflictos.
- Buscan otras imágenes o ejemplos que permitan comprender la importancia de la percepción en los desacuerdos y conflictos, y los comparten con sus compañeros y compañeras en una siguiente sesión.



SESION 10: TOMA DE DECISIONES

I. Objetivo de la sesión:

Identificar y poner en práctica habilidades para la toma de decisiones.

II. Logros

Los participantes:

1. Busca información precisa que ayude a entender la situación.
2. Considera los riesgos de una elección antes de poner en práctica una decisión.
3. Examina toda la información que dispone sobre las diferentes opciones.
4. Calcula los posibles resultados antes de realizar una acción.
5. Escucha atentamente diferentes opiniones.
6. Desarrolla una lista de prioridades que ayuden a reflexionar sobre el tema.
7. Se asegura que la información que dispongo del tema es correcta.

III. Ideas a trabajar

- Importancia de la toma de decisiones
 - ✓ Posibilidad de aprovechar oportuna y adecuadamente las diferentes circunstancias que se presenten como oportunidades de superación y desarrollo personal.

- Para la toma de decisiones se debe:
 - ✓ Conocer los pasos o procedimientos adecuados.
 - ✓ Contar con objetivos precisos.
 - ✓ Contar con criterios o referentes para la toma de decisiones.
 - ✓ Contar con estrategias para informarse adecuadamente.
 - ✓ Contar con la información precisa del tema.
 - ✓ Tener en cuenta los riesgos en la toma de decisiones.
 - ✓ Tener en cuenta los principales errores en la toma de decisiones.
 - ✓ Contar con una lista de prioridades personales.
 - ✓ Tener en cuenta posibilidades y opciones provenientes de otras fuentes.

IV. Procedimiento

a. Inicio. Dinámica de entrada.

Ver opciones (en anexo).

b. Desarrollo del tema

1ra. Parte

Introducción

Ideas básicas: exposición breve del tema

Dinámica:

- Se preparan 9 “regalos” envueltos con papel de diferentes colores y de diferentes tamaños, de acuerdo a los siguientes criterios:
 - ✓ Tres amarillos pequeños.
 - ✓ Tres rojos grandes.
 - ✓ Tres verdes medianos

- El contenido de los regalos son dilemas, en este sentido se preparan tres dilemas diferentes, se saca tres copias de cada dilema, de manera que en cada uno de los regalos amarillos se pondrá el dilema “A”, en los rojos los

dilemas “B”, y así con los verdes.

- Los participantes se organizan en tres sub grupos (nombre del grupo, líder, secretario, como los integrantes del sub grupo decidan).
- A cada sub grupo se presenta los tres “regalos” u opciones, para que selecciones solo uno.
- Cada grupo deberá explicar porque se han decidido por el “regalo” determinado
- Los ejemplos de dilemas podrían ser:

➤ Ejemplo Dilema 1

Juan siempre ha tenido gusto por ejercer y defender el derecho propio y el de los demás, ahora que termina la secundaria, ha logrado una beca integral (incluye gastos) para estudiar Derecho en una universidad de Lima, sin embargo, se le ha presentado la oportunidad de trabajar ganando 2000 soles al mes, esto implica ir a zonas muy alejadas sin acceso a carreteras, por tres años. La opción parece importante y necesaria, ya que tiene 3 hermanos menores que apoyar y la madre atraviesa por una situación de salud muy delicada, que requiere de costosas operaciones y medicinas.

¿Que debe de hacer Juan?

➤ Ejemplo Dilema 2

Luis cuando tenía 18 años estaba metido en la droga y en compañía de otros dos jóvenes de su edad asaltaron la vivienda de una mujer viuda, madre de dos niños pequeños y le robaron 2500 soles, que la señora tenía para pagar el colegio de sus tres hijos, alimentación del mes, y otros gastos, además se llevaron algunos objetos de valor y recuerdos familiares, valorados en 3000 soles. La sentencia de la Audiencia judicial lo condenó en el 2005 a más de dos años de prisión, al año salió de la prisión. La sentencia fue apelada por la agraviada y la corte judicial ratificó la condena 7 años después. Luis en este tiempo (2012) se ha casado, tiene un hijo de 5 años, es un padre ejemplar, trabaja en Saposoa como peón en una empresa de construcción de carretera. Ahora tiene que cumplir el año de cárcel que le queda. Su abogado ha pedido el indulto para Luis alegando que ya está reinsertado en la sociedad, y que

tiene responsabilidades familiares.

¿Se le debe indultar?

➤ Ejemplo Dilema 3

En la clase se ha roto el cristal de una ventana, como consecuencia de la mala conducta de un alumno. El profesor pregunta quién ha sido, diciendo que si el culpable no aparece toda la clase tendrá que pagar su reparación, además de sufrir otros castigos. Un grupo de alumnos saben quién es el responsable, pero deciden no decir nada, porque el alumno causante del problema es amigo de ellos, y no quieren ser acusados de "soplones" ni "traidores". Además, quieren evitarse los problemas y molestias que les causaría su confesión.

En consecuencia, toda la clase es castigada. ¿Ves correcta la conducta de esos alumnos? ¿Tú qué harías en un caso similar?

VI. DESPUÉS DE LA HORA DE SESIÓN

Ejercicio práctico:

En sub grupos desarrollar el cuadro "TOMANDO DECISIONES CORRECTAS", del cuaderno de trabajo.

- Formar cuatro subgrupos.

- Al azar distribuir entre los subgrupos una de las situaciones problemas indicadas en el cuaderno de trabajo: "Mejorando mi estilo de comunicación".

- Indicar que cada grupo deberá de desarrollar lo que se indica en el formato respectivo.

- Plenario: En la próxima sesión, cada grupo deberá de exponer al grupo los resultados de su trabajo, sustentándolos debidamente.

SESION 11: SOLUCION DE PROBLEMAS

I. Objetivo de la sesión:

Identificar y utilizar los procedimientos adecuados para la solución de problemas.

II. Logros

1. Ante un problema, primero identifica exactamente de qué se trata.
2. Ante un problema, primero identificar cual fue su origen.
3. Compara cada solución posible con otras para encontrar la mejor solución a al problema.
4. Ante un problema elije la mejor solución, pero coherente con el problema.
5. Pide ayuda a personas con más experiencia para la solución del problema.
6. Solucionado un problema, analiza lo que pasa después.
7. Es consciente que la solución a su problema afectará a los que le rodean.

III. Ideas a trabajar

- Tipos de problemas
- Características de los problemas
- Procedimientos en la solución de problemas
 1. Reconocimiento e identificación del problema.
 2. Definición de la naturaleza del problema.
 3. Disponibilidad de recursos.
 4. Planificación de pasos para la resolución del problema.
 5. Combinación de los pasos en una estrategia.
 6. Monitoreo del proceso de resolución.
 7. Evaluación de la solución.
- Habilidades cognitivas para la solución del problema
 - ✓ Tipos de razonamiento
 - ✓ Deductivo
 - ✓ Inductivo
 - ✓ Solución de problemas por ensayo y erros
 - ✓ Por intuición
 - ✓ Metodológicamente (algoritmo)
 - ✓ Heurística (empíricamente)
- Habilidades socio conductuales para la solución de problemas
 - ✓ Solicitar ayuda de otras personas
 - ✓ Solicitar opinión de otras personas
 - ✓ Opiniones para la evaluación de la solución

- Actitudes obstáculos que bloquean la solución

Sesgo de la confirmación: tendencia a buscar información que confirme nuestras ideas preconcebidas. Nos predispone a ratificar nuestras hipótesis y nos impide cuestionárnoslas

Fijación: incapacidad para ver un problema desde un nuevo punto de vista, es un impedimento para resolver problemas.

- Fijación mental: tendencia a enfocar un problema de una forma específica, en especial si ha surtido efecto en el pasado, aunque no asegure la resolución del problema.
- Fijación funcional: tendencia a pensar en cosas sólo en términos de su función habitual, es un impedimento para resolver problemas.

IV. Procedimiento

a. Inicio. Dinámica de entrada

Ver opciones (anexo)

b. Desarrollo del tema

1ra. parte;

Introducción:

Ideas básicas: exposición breve

Dinámica: ciclo de “Solución de problemas”

Previamente se ha escrito “el ciclo de la solución de problemas” en un papelote o pizarra, ver recuadro.

“CICLO DE LA SOLUCIÓN DE PROBLEMA”

1. Identificación del problema
2. Priorizando mis problemas
3. Definición del problema
4. Análisis de problema
5. Generación de soluciones
6. Identificar criterios
7. Evaluar alternativas
8. Elegir las alternativas
9. Planificación
10. Ejecución

11. Evaluación

Seguidamente se pasa a exponer, brevemente, el ciclo de la solución del problema.

- Se entrega 5 hojas de papel bond a cada participante, ellos en base a sus vivencias y con la ayuda del facilitador resolverán los siguientes puntos:

1. Identificación del problema

Identificando mis problemas

- Teniendo en cuenta los obstáculos, situaciones de incertidumbre, posibilidades, intereses, Hacer una lluvia de ideas para identificar los principales problemas personales a los que se debe de dar solución

- Hacer una relación de posibles problemas que requieren solución.

2. Priorizando mis problemas

- Clasificar los problemas de acuerdo a los siguientes criterios

A. Problemas importantes que demandan urgente solución

B. Problemas importantes, pero no urgentes

C. Problemas urgentes, pero no importantes

3. Definición del problema

Planteando el problema

- Elegido el problema de mayor importancia y de mayor urgencia, definirlo en pocas palabras de manera objetiva y precisa (realista y exactamente)

4. Análisis de problema

- Buscan otras opiniones relacionadas con el problema, sus causas, alternativas y consecuencias deseadas.

Preguntan y escuchan las opiniones de los compañeros de grupo, profesores, otros.

Mantienen una actitud abierta para recibir opiniones.

- Identificando sus causas sistemáticamente

Utilizan: Árbol de problemas, lluvia de ideas, otras técnicas

- Priorizan las causas

Hacen una relación, ordenando las causas de acuerdo a su importancia.

5. Generación de soluciones

- Generación de alternativas

A cada causa habrá que darle una orientación positiva, ejemplo: causa:

reducido tiempo para estudiar; solución: incrementar el tiempo para estudiar.
/ Causa: escasa estrategias de técnicas de estudio; Solución: incrementar estrategias de Técnicas de Estudio.

6. Identificar criterios

- El tiempo disponible para solucionar el problema
- La cantidad de recursos (materiales, financieros, habilidades) con que se cuenta
- La pertinencia de la solución con el problema (¿la alternativa solucionará el problema de manera efectiva?)
- Riesgos o consecuencias, consecuencias inmediatas, a corto y largo plazo, positivas, negativas.
- Aplicación práctica (es fácil, sencilla)

7. Evaluar alternativas

- Se evalúan en base a los criterios arriba señalados
- Evalúan las ventajas o desventajas, las consecuencias de cada solución
- Alternativas más prácticas, realizables, de aplicación sencilla.
- Nivel de eficacia de las alternativas
- Pertinencia de la solución con el problema

8. Elegir las alternativas

- En base a la tabla resultante de la evaluación de alternativas

9. Planificación

- Elaborar un plan operativo:
 - Objetivo
 - Metas/tiempo
 - Cronogramas (si se desea usar el modelo de cronograma del proyecto)

10. Ejecución

- Desarrollar el cronograma

SESION 12: TRABAJO EN EQUIPO

I. Objetivo de la sesión:

Identificar y poner en práctica actitudes y comportamientos para el trabajo en equipo efectivo.

II. Logros

Los integrantes del grupo:

1. Espera a que todos se pongan de acuerdo, antes de iniciar una acción
2. Trabajo en equipo evitando cualquier tipo de problemas con otras personas del grupo.
3. Siempre toma decisiones en grupo, no depende de una persona para tomar decisiones
4. A pesar que puede hacer las cosas bien, procura trabajar en equipo
5. Motiva, alienta y felicita a los compañeros de equipo cuando tienen éxito.
6. Trabaja fácilmente con personas que tienen diferentes opiniones y puntos de vista.
7. Cuando le demuestran que estaba equivocado se disculpa y sigue colaborando sin rencores.

III. Ideas a trabajar

- Importancia del trabajo en equipo.
- Características del trabajo en equipo:
 - ✓ Normas, se establecen y asumen reglas para la toma de decisiones, el trabajo en equipo y prevención de conflictos personales.
 - ✓ Actitudes: Solidaridad, Cooperación, Tolerancia a la diversidad,
 - ✓ Habilidad para adaptarse a los cambios
 - ✓ Liderazgo participativo, Motivar o alentar a los demás
 - ✓ Respeto, pide disculpas si se ha equivocado y continua el trabajo en equipo sin rencores.

IV. Procedimiento

a. EL PUEBLO MANDA

Objetivo:

Identificar y poner en práctica habilidades que favorecen el trabajo en equipo.

Desarrollo:

Se conforman subgrupos de 4 o 5 integrantes.

Cada sub grupo se pone un nombre ej.: los tigres,

Se prepara una lista de tareas, por ejemplo:

- ❖ Construir el castillo de papel más alto
- ❖ Elaborar la mayor cantidad de muñecos recortados de papel

Se dan las siguientes las siguientes instrucciones:

1º. A cada grupo se le va a dar una lista de tareas.

2º El grupo deberá de organizarse para realizar la tarea.

3º El grupo que acabe primero gana

Análisis:

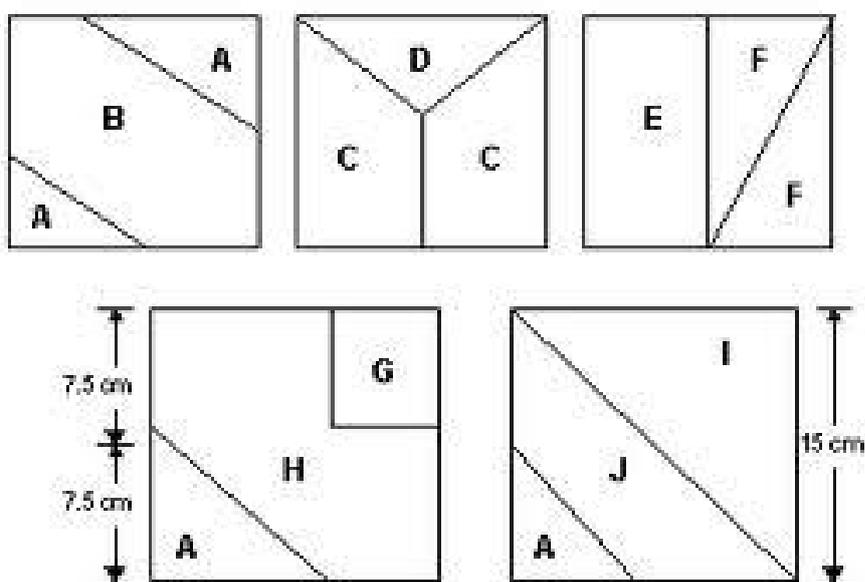
- Cada grupo se reúne y analiza la experiencia, relacionada con las dificultades que se han encontrado y cuáles han sido las virtudes que se pueden rescatar.

- Escribe en papelotes su experiencia y las expone en plenario

b. LOS CUADRADOS ROTOS

1. Se confeccionan en cartón cinco juegos de rompecabezas, cuadrados de 15 cms.

, de acuerdo al siguiente modelo:



Hacer 5 juegos de acuerdo a este modelo.

2. Las piezas se colocan en un sobre manila

3. Se conforman grupos de cinco personas como promedio (todos los grupos deben de tener el mismo número de participantes).

4. A cada grupo se le entrega un sobre conteniendo las piezas de los cuadrados.

5. Consigna: en cada sobre hay cinco cuadrados, deberán de armarlos lo más rápido posible,

6. Plenario: cada grupo se reúne, después de haber realizado la tarea, y analiza la experiencia, la escribe en un papelote para luego exponerla en plenario de acuerdo a los siguientes puntos:

a. Nivel de comunicación al interior del grupo

- b. Liderazgo-organización
- c. Solidaridad
- d. Motivación

V. DESPUÉS DE LA SESIÓN

Ejercicio práctico:

En sub grupos desarrollar el cuadro “TRABAJANDO EN EQUIPO” del cuaderno de trabajo.

- Formar cuatro subgrupos.
- Al azar distribuir entre los subgrupos una de las situaciones problemas indicadas en el cuaderno de trabajo: “TRABAJANDO EN EQUIPO”.
- Indicar que cada grupo deberá de desarrollar lo que se indica en el formato respectivo.
- Plenario: cada grupo deberá de exponer al grupo los resultados de su trabajo, sustentándolos debidamente la próxima sesión.

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES

En relación a los objetivos, los resultados e hipótesis de la investigación se concluye:

1. La aplicación del programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente el manejo de conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2020, porque ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha/2 = 0.025$), por lo que se comprueba la hipótesis general de la investigación.
2. La aplicación del programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente la dimensión mediación en los conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2020, debido a que ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha/2 = 0.025$), por lo que queda comprobada la primera hipótesis específica de la investigación.
3. La aplicación del programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente la dimensión conciliación en los conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2020, en vista que ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha/2 = 0.025$), por lo que se comprueba la segunda hipótesis específica de la investigación.
4. La aplicación del programa educativo relaciones interpersonales mejora significativamente la dimensión arbitraje en los conflictos en directivos y docentes de la institución educativa N° 60113 Rumococha durante el año 2020, en relación a que ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha/2 = 0.025$), por lo que queda comprobada la tercera hipótesis específica de la investigación.

CAPÍTULO VIII. RECOMENDACIONES

Se presentan algunas recomendaciones para su respectiva consideración.

1. Que la institución educativa N° 60113 de la localidad de Rumococha, continúe aplicando en forma sostenida el programa educativo de relaciones interpersonales, mejorándolo en contenido y estrategias con el propósito de lograr una armonía institucional integral para desarrollar los fines y objetivos para los cuales ha sido creada.
2. Realizar réplicas en todas las instituciones educativas que desean mejorar sus dificultades en el manejo de conflictos mediante el programa de relaciones interpersonales con la finalidad que puedan lograr un clima institucional adecuado.
3. Los organismos de nivel intermedio de educación en la región, adopten de acuerdo a sus circunstancias las réplicas del programa de relaciones interpersonales en las instituciones educativas que presentan situaciones de conflictos, con el objeto de que logren establecer en sus instituciones un adecuado clima institucional.
4. Considerar investigaciones en relación a la problemática de manejo de conflictos con otros programas pertinentes, con mayor población y muestra para ir paulatinamente concientizando a los directivos y docentes en el establecimiento sostenido de un clima institucional y organizacional adecuados para que logren los objetivos de su creación como institución educativa.

CAPÍTULO IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allcahuamán Aronés, F. (2017). Clima Institucional y desempeño docente en el Nivel de Educación Primaria. Ayacucho, 2017. AYACUCHO.
- Alvarado Loza, M. I. (2018). Implementación de jornadas de fortalecimiento, aplicando instrumentos de evaluación formativa para medir el rendimiento de los aprendizajes fundamentales. PUNO. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/7708>
- Baron. (2006). Ciclo de capacitación sobre Gestión de Salud. Puerto Esperanza.
- Bravo Gálvez, O. (2015). El clima institucional y su relación con la gestión académica en las instituciones educativas públicas, nivel educación primaria, del distrito de Santa 2016. Eulalia, UGEL No 15 - Huarochirí, 2014. Huarochirí. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19950>
- Brito, M. U. (2011). "Factores del clima organizacional en las universidades de la Costa Caribe Colombiana". Costa Caribe Colombiana.
- Cabello Muñoz, R. C. (2019). Propuesta de programa de capacitación e innovación de relaciones interpersonales, para mejorar la cultura organizacional en la I.E.P. "La Inmaculada"- Cunya-Distrito de Yanama, Provincia de Yungay, Región Ancash. Lambayeque, Perú.
- Castillo. (2006). Administración del personal. Colombia.
- Claudia Alejandra Espinoza Enrico y Ximena Peres Arenas. (2005). Programa de capacitación en relaciones interpersonales. programa de capacitación en relaciones interpersonales. La paz, Bolivia.
- Cruz. (2011). Relaciones-interpersonales.
- Elizabeth, H. (2014). Importancia del Clima Laboral de una empresa. Panamá.
- Espinoza. (2010). Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Sericio del Hospital Arzobispo Loayza 2010. Lima.
- Fernandez. (2016). Aplicación del Programa de Educación afectiva "Maryfer" en la mejora de las relaciones interpersonales de los estudiantes del primer grado de educación secundaria de la I.E. "Victor Raúl Hay de la Torre".
- Flores, & Terán. (2018). Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI -UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Cajamarca.
- Godoy. (2013). Programa "Me pongo en tus zapatos" para mejorar las relaciones interpersonales en los alumnos del 3° de primaria de la Institución Educativa N° 33131 "José Gálvez". Huánuco.

- Gonzales. (2006). Gestión de conflictos laborales. España.
- León, D. (2012). Liderazgo y conflictos laborales. Guatemala.
- Macedo Soberón, P. (2018). Plan de Estrategias para la solución de Conflictos en el contexto escolar como optimizador de la participación y clima escolar en la institución educativa pública “Amalia del Águila Velásquez”, Distrito Yurimaguas, Provincia Alto Amazonas, Región Loreto. Yurimaguas, Peru.
- Méndez, L. (2010). Formulación, aplicación y evaluación del plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales de docentes. Ecuador: 1ra.
- Merino, J. P. (2015). Definición de proyecto educativo.
- Merino., P. y. (2015). Definición de programa educativo (<https://definicion.de/programa-educativo/>).
- Ortiz. (2003). Guía metodológica para la gestión participativa de conflictos. Abya Yala, Ecuador.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2016.). Definición de conciliación. Obtenido de (<https://definicion.de/conciliacion/>).
- Robbins. (2004). Compartamiento Organizacional. México.
- Rodríguez, L. (2018). Resultados del Programa Hermes en la IED La Belleza - Los Libertadores. Bogotá D.C.
- Silviera. (2014). El arte de las relaciones interpersonale.

ANEXOS

ANEXO 01

Tabla de operacionalización de la variable dependiente

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Instrumento | Fuente |
|-----------------------------|---|---|--------------|--|---------------|--|---|
| Manejo de conflictos | Se define como manejo de conflictos, a los procedimientos y acciones que realiza una persona, en cuanto se presenta dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes; quiere decir que no pueden darse en forma simultánea, por esa razón, al no llegar a un acuerdo surgen las diferencias, estas situaciones pueden darse en el plano individual e institucional, los cuales afectan la armonía y convivencia necesarias para lograr los objetivos planificados. | Proceso de identificación, y aplicación de conocimientos y estrategias por parte de los capacitados: directivos y docentes, con la finalidad de mejorar la mediación, la conciliación y el arbitraje en el manejo del conflicto en su institución educativa. El proceso de capacitación se hará por medio de doce sesiones a los directivos y docentes, los cuales serán evaluados en el proceso y al termino con el objeto de medir la eficacia del programa por medio de instrumentos válidos y confiables. | Mediación | Manejo de técnicas y estrategias mediadoras | 1,2, | Prueba de desempeño escrita Rúbrica Excelente: 18-20 Bueno: 15 -17 Regular: 11-14 Deficiente: 0 -10 | Directivos y docentes de la Institución Educativa |
| | | | | Capacidad orientadora de soluciones adecuadas | 19, 20 | | |
| | | | | Resolución de las partes en conflicto | 7, 10,21 | | |
| | | | Conciliación | Predisposición para conciliar | 3, 4,27 | | |
| | | | | Manejo de técnicas y estrategias conciliadoras | 11,15,22,26 | | |
| | | | | Eficacia en el logro del acuerdo. | 14, 16, 17,18 | | |
| | | | Arbitraje | Voluntad para intervenir y reconocer | 5,25 | | |
| | | | | Firmeza en la implantación de una decisión. | 23, 24, | | |
| | | | | Actúa como agente externo | 6, 8,9, 12,13 | | |

ANEXO 02



UNAP

Instrumentos de recolección de datos

Prueba de desempeño escrita

Elaborado por: Blanca Flor Bardales Baquero y Patricia Videira Pérez

PRESENTACIÓN:

Estimado colega, el fin primordial de la prueba es recoger información acerca del Manejo de los Conflictos en la Institución Educativa de parte de los directivos y docentes de Institución Educativa N° 60113 – Rumococha, del Distrito de San Juan - año 2019, el cual sirve como insumo para la aplicación y desarrollo de un programa de Relaciones Interpersonales. Por tal razón, sírvase responder las preguntas abiertas basada en casos cuyas respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad.

INSTRUCCIONES:

La prueba de entrada tiene dos partes: Primero, datos generales de la I. E; y los ítems (casos) que están de acuerdo a las dimensiones e indicadores de estudio.

I. DATOS GENERALES DE LA I.E.

1. Institución Educativa: _____
2. Dirección: _____
3. Tipo de institución educativa: Pública ()1 Privada ()2

II. ÍTEMS (CASOS)

Para responder a las preguntas, escriba en el espacio en blanco y expláyese de manera libre según sus experiencias y conocimientos.

CASO 1:

Alberto es docente de Comunicación y cada vez que llega a la Institución Educativa y de forma religiosa, se dirige al baño ubicado en la sala de profesores, con la finalidad de hacer sus necesidades fisiológicas, luego de lo cual el baño queda sucio. Rosa, la maestra de matemáticas, está cansada de su colega Alberto. No sabe cómo hacerle notar que dicha acción, le genera malestar a ella y al resto de colegas de la Institución. Ante esta situación ¿Qué haría Ud.?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

CASO 2:

A Susana le contaron que Juana, su compañera de labores, ha hecho un comentario sobre su forma de enseñar y orientar a los alumnos, ella se siente fastidiada y no sabe qué hacer, ha notado que cada día la comunicación con Susana es más distante, al punto de evitar relacionarse con ella. Sus colegas, con las que comenta esta situación, le recomiendan que debe quitarle su amistad.

Ante esta situación y si tú fueras Susana ¿Qué acciones realizarías?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 3:

Un profesor llega a clase sistemáticamente tarde, después del director, especialmente a primera hora de la mañana. Un día el Director llama la atención a este profesor, recordándole que su obligación es llegar a clase con puntualidad. Cuando termina de hablar el director, el profesor le responde diciendo: “estoy harto, la tienes agarrada conmigo, sólo me llamas a mí la atención cuando otros también llegan tarde”. Los otros profesores observan la situación y comentan entre ellos.

¿Cómo reaccionarías y qué harías si tú fueras el director?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 4:

Los docentes contratados se quejan que el Director del colegio tiene un trato diferente y con preferencias hacia los docentes nombrados, por lo que exigen un trato igualitario y sin discriminaciones por su condición laboral. Los profesores contratados reclaman que se les sobrecarga de labores administrativas y se les exige demasiado en términos de tiempo fuera de la jornada laboral. en su posición y exigen un mejor trato. El director no está dispuesto a aceptar que lo presionen y les contesta recordándoles que él es la máxima autoridad en la institución educativa y que corren el riesgo de que no se les contrate el próximo año. Ante esta situación y si tu fueras un docente contratado ¿Cómo actuarías?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 5: Un grupo de padres de familia acuden molestos a la Oficina del Director de la Institución Educativa. Ellos exigen el retiro inmediato del profesor de nombre Luis Medrano, puesto que constantemente quiere corregir a sus hijos del 6to grado, golpeándolos con una correa o insultándolos con palabras subidas de tono. Consideran que estos hechos se suscitan desde años atrás y que el referido profesor sigue actuando con violencia sin que nadie en el colegio haga algo al respecto. Ante esta situación ¿Qué harías si fueras el Director de la Institución Educativa?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 6: Padres de familia toman el colegio porque el director no ha dado el informe público de la gestión económica del año pasado, además reclaman que no se han hecho mejoras en la Infraestructura y acondicionamiento de las aulas para el presente año. Profesores y estudiantes no pueden ingresar al colegio. ¿Si fueras un docente qué harías?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 7:

Un grupo de padres de familia ha decidido supervisar la hora de ingreso al aula y el desarrollo de clases de una docente del primer grado "A". Este hecho ha ocasionado un enfrentamiento verbal entre los docentes y el grupo de padres de familia. ¿Qué acciones realizarías si fueras el tutor del aula?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 8:

Dos padres de familia acuden a la Institución Educativa para conversar con el Tutor del Aula, El tutor ha citado a uno de los padres, pues su hijo se burla, agrede e insulta a su compañero de clase. Coincidentemente el padre del niño agredido acude al colegio para poner su queja respecto al bullying del que es objeto su hijo. Mientras esperan al tutor ambos padres empiezan a discutir y a insultarse mutuamente, terminando en los golpes. Son separados por un grupo de docentes que están cerca del incidente. Ante esta situación ¿Qué hacer y/o cómo actuar?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 9:

Melena es un empleado administrativo, falta con frecuencia a la institución educativa. Un día el Sub Director Administrativo le llama la atención públicamente, recordándole

que su obligación es venir todos los días a la escuela. Tras la llamada de atención, el Melena contesta de malos modos, diciendo que le tiene cólera porque cuando otros faltan, no les recrimina públicamente su actitud.
Ante esta situación ¿Qué haría?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 10:

En la institución educativa, el director cobraba a sus docentes contratados S/. 500.00 para asegurar sus contratos del próximo año. Dos profesores se negaron a pagar y buscaron ayuda en la COMISARIA. Los demás docentes tienen miedo a perder su trabajo. Ante esta situación ¿Qué hacer frente a ello?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 11:

Andrea profesora de Comunicación del nivel Primario, sufrió un accidente de tránsito. Desde entonces le quedaron secuelas en una de sus piernas, por lo que tiene que moverse con muletas, no resultándole fácil subir escaleras para dictar en las dos aulas que le tocan. Pablo y Martín que son sus colegas del curso y que observan su situación al parecer no están dispuestos a asumir sus horas de clase. La maestra, aunque es consciente de sus dificultades no quiere decir nada.
Ante la situación ¿Cómo actuaría Ud.?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 12:

Luisa docente del área de Comunicación, ha decidido implementarse en la sala de profesores de un hervidor, una lata de café y un pote de azúcar, con la finalidad de prepararse su café mientras trabaja en su escritorio. Sin embargo, ha notado que parte de sus compañeros hacen uso de su hervidor y sus insumos sin su permiso y sin estar dispuestos a reponer lo consumido. Esta situación le genera mucho malestar a Luisa quien no sabe cómo abordar esta situación sin que se genere un mal entendido y se le tilda de egoísta y conflictiva.
Ante esta situación. ¿Qué haría Ud.?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 13:

Ana Cecilia es una docente del curso de inglés, actualmente se encuentra teniendo una relación de pareja desde hace unos meses con el profesor Luis, del área de

Comunicación. Dicho profesor estuvo anteriormente relacionado sentimentalmente con Rocío, profesora también del curso de inglés y amiga de Ana Cecilia, hasta antes que se susciten estos hechos. Como consecuencia de este problema, ambas profesoras han roto abiertamente su amistad y se expresan negativamente una de la otra. Además, las coordinaciones, que tienen que hacer como docentes del área, se han visto afectadas.

¿Qué hacer frente a esta situación?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 14:

En una escuela con 20 docentes en el nivel primario, más de la mitad, no se quiere sentar al lado de Miguel, quien es docente de Educación Física. Dicen que huele mal y que no sabe hablar. Él es de la rivera, de tez morena y de talla baja.

¿Qué podemos hacer ante este tipo de situaciones?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 15: Ha desaparecido un teléfono celular del bolso de la profesora Juana, ella lo dejó en la Sala de Profesores mientras dictaba sus clases. Juana cree que ha sido Isabel quien se lo ha cogido porque, ella fue la única que se quedó en la sala. Juana le pregunta a Isabel, si ha sido ella la que ha cogido el celular. Isabel le dice que no entiende por qué le hace esa pregunta y conforme avanza la conversación, Isabel se muestra cada vez más nerviosa y termina enfadada, gritando e insultando, y amenazando a su compañera.

Ante esta situación ¿Cómo actuarías?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 16:

Una profesora está teniendo problemas de infidelidad con su esposo, y desearía tener más tiempo para atender sus temas familiares y descansar, porque se siente estresada y deprimida, hecho conocido por sus colegas. El director sin tener contemplaciones de su problemática, le exige que se quede ese día para tratar asuntos relacionados con su rendimiento y asistencia a clases. La profesora en un primer instante se ofusca y tilda al director de incomprensivo, para luego expresar sus sentimientos con un llanto desconsolado.

Ante esta situación ¿Cómo actuarías?

.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....

Caso 17:

Imaginemos el caso de una institución educativa con los vidrios rotos, algunas estructuras a punto de colapsar y los baños en mal estado. La institución educativa no demuestra estar en condiciones seguras para recibir a los estudiantes en sus aulas. El director ha tomado ciertas medidas, entre ellas armar un toldo en medio del patio, poner sillas y pizarras para que los estudiantes reciban ahí sus clases. Las autoridades de la institución educativa señalaron que esta situación duraría dos meses, sin embargo, han pasado tres y aún los estudiantes no pueden utilizar sus aulas ni tener acceso a baños adecuados. Los docentes se sienten frustrados porque sus estudiantes se distraen, no prestan atención, la voz se les pierde trabajando al aire libre a tal punto que deben gritar. Han amenazado con no continuar trabajando si siguen estas condiciones.

Ante esta situación ¿Qué debemos hacer?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 18:

El director de una institución educativa tiene un trato diferente con los docentes nombrados y con los contratados. Por esta razón, los docentes contratados exigen un trato igualitario porque perciben que existe discriminación hacia ellos. En un primer momento, el director se mantiene callado, prefiere ignorar y evadir esa situación y hace como si nada pasara, porque piensa que los profesores pronto se olvidarán del asunto. Los profesores contratados siguen en su posición y exigen un mejor trato. El director no está dispuesto a aceptar que los docentes lo presionen y les contesta recordándoles que él es la máxima autoridad en la institución educativa. Los docentes contratados amenazan con tomar medidas de fuerza. El director entonces decide otorgarles ciertos beneficios que no transgredan la normativa, pero les pide que eviten generar mayores problemas.

Ante esta situación ¿Cómo actuarías?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 19:

Un día cualquiera en la Institución Educativa:

La Sala de profesores está aparentemente tranquila pero el Director observa que **Antonio** tiene cara de pocos amigos y está mirando a **Bartolomé** de forma no muy amigable. **Bartolomé** le mira y no entiende muy bien lo que está ocurriendo, pero se siente incómodo, parece que **Antonio** tiene algo contra él. **Bartolomé** decide hablar con **Antonio** y preguntarle.

Bartolomé: “¿Estás enfadado conmigo? ¿Por qué?”.

Antonio: “Eres un chismoso, te metes donde no te llaman”. El tono de la conversación se va elevando.

Bartolomé: “No sé qué me estás diciendo, ¿me lo puedes explicar?”.

Antonio: ¡Qué! ¿No te hagas el loco? ¡todos me cuentan que hablas mal de mí!

Bartolomé: Que no sé a lo que te refieres, yo no he dicho nada a nadie de tí.

Antonio: (Hace un gesto despectivo). ¡Vete de acá imbécil!

Ambos se percatan de la presencia del Director

¿Qué hacer ante esta situación?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Caso 20:

Rocío es el personal de Servicio de la institución educativa. La directora siempre ha tenido dificultades en la relación con ella, considera que no es muy eficiente en su trabajo y falta mucho. El día anterior Rocío ha llamado a la directora para decirle que no podrá ir porque está enferma. La directora piensa que ella está mintiendo y lo ha comentado con las compañeras de trabajo de Rocío. Ha llegado a oídos de Rocío que la directora se ha expresado mal de ella y que ha comentado que no está contenta con su trabajo. Ante esto, Rocío, se siente muy fastidiada y ha decidido no hacer bien su trabajo de limpieza. ¿Qué hacer ante esta situación?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ANEXO 03

RÚBRICA: MANEJO DE CONFLICTOS EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

| Rúbrica de Evaluación | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Aspectos a evaluar | Nivel de desempeño o logro | | | |
| | Excelente | Bueno | Regular | Deficiente |
| | IV | III | II | I |
| Conocimiento en el manejo de estrategias de Mediación para monitorear y solucionar los Conflictos que se presentan en la Institución Educativa. | Demuestra amplios conocimientos en el manejo de estrategias de Mediación para monitorear y solucionar conflictos en diversas situaciones o problemas que se presentan en su institución educativa. | Se observa un conocimiento básico en el manejo de estrategias de Mediación para monitorear y solucionar los conflictos en diversas situaciones o problemas que se presentan en su institución educativa. | Se observa un escaso conocimiento en el manejo de estrategias de Mediación para monitorear y solucionar los conflictos en diversas situaciones o problemas que se presentan en su institución educativa. | Se observa un nulo conocimiento en el manejo de estrategias de Mediación para monitorear y solucionar los conflictos en diversas situaciones o problemas que se presentan en su institución educativa. |
| Conocimiento de estrategias de Conciliación para monitorear y solucionar los Conflictos que se presentan en la Institución Educativa. | Demuestra amplios conocimientos en el manejo de estrategias de Conciliación para monitorear y solucionar conflictos en diversas situaciones o problemas que se presentan en su institución educativa. | Se observa un conocimiento básico en el manejo de estrategias de Conciliación para monitorear y solucionar los conflictos en diversas situaciones o problemas que se presentan en su institución educativa. | Se observa un escaso conocimiento en el manejo de estrategias de Conciliación para monitorear y solucionar los conflictos en diversas situaciones o problemas que se presentan en su institución educativa. | Se observa un nulo conocimiento en el manejo de estrategias de Conciliación para monitorear y solucionar los conflictos en diversas situaciones o problemas que se presentan en su institución educativa. |
| Conocimiento de estrategias de Arbitraje para monitorear y solucionar los Conflictos que se presentan en la Institución Educativa. | Demuestra amplios conocimientos en el manejo de estrategias de Arbitraje para monitorear y solucionar conflictos en diversas situaciones o problemas que se presentan en su institución educativa. | Se observa un conocimiento básico en el manejo de estrategias de Arbitraje para monitorear y solucionar los conflictos en diversas situaciones o problemas que se presentan en su institución educativa. | Se observa un escaso conocimiento en el manejo de estrategias de Arbitraje para monitorear y solucionar los conflictos en diversas situaciones o problemas que se presentan en su institución educativa. | Se observa un nulo conocimiento en el manejo de estrategias de Arbitraje para monitorear y solucionar los conflictos en diversas situaciones o problemas que se presentan en su institución educativa. |
| TOTAL | | | | |

ANEXO 04

Informe estadístico de validez y confiabilidad

La validez del instrumento se determinó mediante el juicio de jueces o método Delphi. Los jueces fueron: Lic. Oditta Mesía Tejada, Lic. Elida Estalia Utia Del Águila y Esteban Rivadeneyra Guerrero. Los resultados de la revisión se muestran en la tabla de criterios para determinar la validez de un instrumento de recolección de datos, que debe alcanzar como mínimo 0.75 en el coeficiente de correlación calculado.

Criterios de evaluación para determinar la validez de contenido del instrumento de recolección de datos a través del juicio de expertos

| Nº | EXPERTO | INSTRUMENTO | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------|-----------|------------|
| | | PRUEBA DE DESEMPEÑO ESCRITA | | | |
| | | Nº de Ítems | Excelente | Aceptable | Deficiente |
| 1 | Oditta Mesía Tejada | 20 | | X | |
| 2 | Elida Estalia Utia Del Águila | 20 | X | | |
| 3 | Esteban Rivadeneyra Guerrero | 20 | X | | |
| VALIDEZ DE LA PRUEBA DE SALIDA = 0.90 | | | | | |

De acuerdo a los instrumentos revisados por los jueces se obtuvo una validez con calificación de excelente; encontrándose dentro del parámetro del intervalo establecido; considerándose como validez elevada.

CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA DE DESEMPEÑO

La fiabilidad interna (validez de constructo) para las dimensiones del instrumento, se llevó a cabo mediante el índice Alfa de Cronbach, dado que éstas arrojan valor final de medición ordinal,

Estadísticos de confiabilidad para la prueba de salida

| Alfa de Cronbach | Nº de ítems |
|------------------|-------------|
| 0.805 | 20 |

La confiabilidad de la prueba de desempeño, es 0,805 (**o 80.5%**) que es considerado confiable para su aplicación.