



Secretaría
de Educación
Gobierno de Puebla

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**



UNIDAD 212 TEZIUTLÁN, PUEBLA

**Mejorando las Relaciones Interpersonales: Un Antídoto para Favorecer el
Clima Laboral**

PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Que para obtener el título de:

Licenciada en Pedagogía

Presenta:

Martha Cecilia Amaro Reyes

Teziutlán, Puebla, Junio 2020.



Secretaría
de Educación
Gobierno de Puebla

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**



UNIDAD 212 TEZIUTLÁN, PUEBLA

**Mejorando las Relaciones Interpersonales: Un Antídoto para Favorecer el
Clima Laboral**

PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Que para obtener el título de:

Licenciada en Pedagogía

Presenta:

Martha Cecilia Amaro Reyes

Tutor:

Nelly Reyes Félix

Teziutlán, Puebla, Junio 2020.

DICTAMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

U-UPN-212-2020.

Teziutlán, Pue., 01 de Junio de 2020.

C.

Martha Cecilia Amaro Reyes
Presente.

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Exámenes Profesionales y después de haber analizado el trabajo de titulación, alternativa:

Proyecto de Intervención

Titulado:

*"Mejorando las Relaciones Interpersonales: Un Antídoto para Favorecer el
Clima Laboral"*

Presentado por usted, le manifiesto que reúne los requisitos a que obligan los reglamentos en vigor para ser presentado ante el H. Jurado del Examen Profesional, por lo que deberá entregar un ejemplar y cinco cd's rotulado en formato PDF como parte de su expediente al solicitar el examen.



Atentamente
"Educar para Transformar"

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 212 TEZIUTLÁN

Mtro. Ernesto Constantino Marín Alarcón
Presidente de la Comisión

ECMA/scc*

AGRADECIMIENTOS

A Dios:

Por darme salud y fuerza
para concluir esta meta planteada
en mi vida y por darme la
oportunidad de vivir este momento
al lado de mis padres y hermanos.

A mis padres Alberto A. y María R.:

Por el apoyo emocional, económico y moral
que me han brindado en cada decisión de mi
vida, por la paciencia y el amor con que me
educaron para ser la persona que actualmente
soy y por cada una de las enseñanzas que he
recibido por parte de ellos.

A mi asesora Nelly Reyes:

Por guiarme y acompañarme durante
todo el proceso de titulación y por
estar siempre a disposición para
resolver dudas y dar sugerencias para
la mejora de proyecto de intervención.

A personas que:

Me apoyaron y estuvieron pendientes del
proceso durante mi estancia en UPN con la
finalidad de brindarme un soporte.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1:

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN

1.1 Antecedentes	9
1.2 Diagnóstico socioeducativo	12
1.3 Planteamiento del problema.....	24
1.4 Alcances de la investigación.....	25

CAPÍTULO 2:

MARCO TEÓRICO

2.1 La orientación educativa	30
2.2 Las relaciones interpersonales	37
2.3 Teoría de la estrategia	44
2.3.1 ¿Cómo aprenden los maestros?	44
2.3.2 La andragogía	45
2.3.3 El taller	49
2.4 Evaluación formativa	51

CAPÍTULO 3:

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación.....	58
3.2 Diseño de investigación	64
3.3 Investigación acción participativa.....	67
3.4 Técnicas e instrumentos.....	70

CAPÍTULO 4:

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

4.1 Taller de habilidades comunicativas	74
4.2 Estrategia de evaluación	85
4.3 Retos y perspectivas.....	88

CONCLUSIÓN

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

APÉNDICES

INTRODUCCIÓN

Una institución educativa es un lugar por el que todo ser humano o la mayoría cursa, de esta depende en su mayoría que la sociedad trabaje de una manera funcional pues ayuda a la formación que tienen las personas, pero así como ayuda a la sociedad también hay factores que ayudan a que una institución educativa funcione de manera adecuada cumpliendo sus objetivos, metas o propósitos. Estos factores deben estar equilibrados para que la institución ejerza frutos productivos, uno de estos factores es la interacción que establece la plantilla docente pues de ella depende la colaboración que tendrá cada miembro ejerciendo el rol que le corresponde y a su vez el resultado que habrá en la institución.

La interacción dentro de una institución educativa debe ser un aspecto fundamental a tratar, pues es la primera que se genera al estar en constante acercamiento con un grupo de personas, y esto ayuda al individuo a desarrollarse de manera personal forjando su personalidad, tomando juicios propios y decisiones y a la institución a cumplir la misión que tiene para formar personas integrales.

En cuanto al Jardín de Niños “Carmen Serdán” se puede mencionar que en su mayoría los factores intervinientes en ella son buenos, sin embargo, el que haya una mejor interacción entre la plantilla docente es importante para elevar clima laboral positivo para que la escuela tenga un potencial más eficiente, es por ello que se realiza un trabajo de intervención llamado “Mejorando las relaciones interpersonales: un antídoto para favorecer el clima laboral” de la cual el objetivo que esta investigación tiene es:

Mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes del jardín para favorecer el clima laboral de la institución.

Este trabajo se estructuró en cuatro capítulos que se describen a continuación:

El capítulo I, enmarca investigaciones anteriores que se han hecho con respecto al objeto de estudio, el contexto externo e interno, los actores involucrados en esta investigación, el diagnóstico contemplando las categorías y la interpretación de los hallazgos, el planteamiento del problema, los objetivos y el alcance de la investigación, es decir lo que se espera del trabajo.

El capítulo II, abarca el sustento teórico de la investigación, es decir, el campo en el que se desarrolla, conceptos del objeto de estudio, la estrategia que se utilizará contemplando la teoría psicológica, pedagógica y didáctica para la implementación de dicha estrategia y la teoría de evaluación que se utilizará.

El capítulo III, comprende al enfoque de la investigación, el diseño de investigación en donde se aborda la investigación no experimental, transversal e investigación descriptiva, es decir, la manera en que se desarrolla la investigación, el método del que se apoya con sus respectivas fases que son cuatro y las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos.

El capítulo IV, aborda la descripción del plan de acción, la forma de evaluación, los instrumentos que se van a emplear y los retos y perspectivas que tuvo el proyecto durante la elaboración.

Al finalizar estos capítulos se presentan las conclusiones del trabajo de investigación en donde se expresa lo beneficioso que fue el proyecto, también, se encuentran las referencias bibliográficas, apéndices y anexos.

CAPÍTULO

I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN E INTERVENCIÓN

Dentro de este capítulo se abordará principalmente el planteamiento del problema y las investigaciones que se han realizado con respecto al objeto de estudio, esto con la finalidad de mostrar un panorama sobre los aportes teórico-metodológicos que se han hecho con respecto al mismo, presentando los encuentros retomados de diferentes investigaciones. A su vez, se presentará el diagnóstico donde se describirá el contexto externo e interno donde se presenta el problema, apoyado de diferentes instrumentos de investigación. Lo anterior da como resultado el planteamiento del objetivo general de esta investigación, apoyado de sus respectivos objetivos específicos los cuales serán punto de partida para implementar acciones con la finalidad de transformar la realidad.

1.1 Antecedentes del tema de investigación

Las organizaciones se forman por grupos de personas, cada una con diversas formas de pensar, sentir, hablar, ser e incluso interactuar, por ende, al trabajar en organizaciones es inevitable la construcción de relaciones que ayuden a que dentro de ella se trabaje de manera productiva y las personas que laboran ahí se sientan bien haciéndolo.

Por lo anterior, la organización o institución educativa no es la excepción, en un contexto general, ya existe la preocupación por el clima laboral en donde se desenvuelven los docentes, porque son ellos, en conjunto con las autoridades quienes hacen que la organización funcione de manera adecuada. Por su parte, el contar con un buen clima laboral es resultado de un adecuado manejo de conflictos, productividad, eficacia y rendimiento de quienes allí trabajan.

Para que pueda generarse un buen clima laboral es importante considerar según Varela (2008) los factores que influyen en él, los cuales son organización, cultura corporativa y las relaciones

interpersonales. El cumplimiento de todas ellas conlleva que al tener una interacción aceptable, los trabajadores se sientan en confianza y a gusto con su lugar de trabajo. Es importante que las instituciones tomen en cuenta el bienestar de sus trabajadores ya que muchas veces al no tener buenas relaciones ellos se ven afectados emocionalmente, esto tiene como consecuencia que su rendimiento no sea el mismo, por esto se han realizado varios estudios e investigaciones en donde se habla sobre las repercusiones que se presenta en los trabajadores cuando su espacio laboral carece de un clima favorable por causa de las interacciones entre ellos, estos estudios se presentan a continuación.

En la investigación elaborada por Gallardo, Carmona y Novales (2010) llamada: El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general que tiene un corte cuantitativo tiene como objetivo evaluar el impacto que tienen las relaciones interpersonales en la satisfacción que sienten los trabajadores. En ella se demostró que efectivamente las relaciones interpersonales tienen un impacto positivo o negativo en la satisfacción laboral del individuo, ya que todo ser humano necesita de relaciones sociales positivas y la satisfacción de éstas origina una importante experiencia emocional; algo también demostrado en esta investigación es que uno de los factores que más influyen en la satisfacción laboral son las relaciones que los trabajadores mantienen con sus superiores más que con sus compañeros de trabajo, es decir el hecho de tener una mala relación con sus jefes afecta de manera significativa la satisfacción que ellos tienen sobre su labor.

Por otro lado, Rivera, Hernández, Oreste, Bonilla, Rozo (2018) en su investigación: “Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud”. Se buscaba analizar la motivación laboral, el clima social organizacional y la satisfacción en las relaciones interpersonales desde la perspectiva del área de trabajo y el género. Este estudio se realizó bajo la metodología de investigación cuantitativa que

involucra diseño no experimental, debido a que se recolectaron y analizaron datos de las variables estudiadas sin manipularlas, tuvo un alcance correlacional y de corte transversal, utilizó instrumentos como el cuestionario, la escala de clima organizacional y otra escala de satisfacción en las relaciones interpersonales.

El estudio presentó como resultado que hay una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la motivación laboral ya que cuando se tiene una buena motivación los trabajadores suelen hacer su labor a gusto y por consiguiente se expresan y trata bien a los demás; se considera como motivación el reconocimiento que tienen las personas hacia el trabajo de un individuo y al hacerlo éste se siente valorado y con más ganas de hacer lo que le corresponde, otra aportación que hace esta investigación es que el área de trabajo no tiene mucha influencia con la motivación y con el clima laboral, de igual forma se evidenció que el género tampoco tiene influencia con la motivación o el clima laboral. Por consiguiente, entre más favorable sean las relaciones interpersonales, más alta será la motivación laboral y el clima social organizacional.

Así mismo, Corrales, Díaz y Juan (2009), en la investigación “Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA (Universidad los andes) en Venezuela”, se apoyaron en una investigación de tipo documental, utiliza un método de estudio de casos. Este tuvo como objetivo conocer si el clima organizacional tiene una repercusión en el desempeño de los docentes con respecto a dos facultades.

Los resultados mostrados fueron que en una facultad en donde el clima laboral no es muy favorable hay una repercusión a la hora de desempeñarse ya que las relaciones interpersonales existentes en la misma, generan un clima rígido y poco productivo que influye en el comportamiento de los miembros del personal profesoral, mientras tanto, en la otra facultad hay

un clima más favorable por ello hay más eficacia a la hora de desempeñar sus actividades dentro de sus centros laborales.

Ahora bien, Gilmar, Baltazar y Rojas en el 2014 realizaron una investigación sobre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, Manuel González Prada de Huari, tiene el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional o laboral y las relaciones interpersonales. El estudio es de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional. Se realizó considerando como hipótesis que existe una relación significativa entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales.

Este estudio dio como resultado que las variables clima organizacional y relaciones interpersonales, están estrechamente ligadas basándose principalmente en un factor fundamental de las relaciones que son las habilidades comunicativas, ya que mientras mayor sea la comunicación que haya, mayor será el lazo de relaciones que se establezcan entre los compañeros y si estas relaciones resultan ser buenas el clima laboral se ve favorecido.

Es importante mencionar que actualmente en México poco se ha dado la importancia adecuada a la parte emocional de los trabajadores de una institución, lo que ha llevado a que se trabaje por necesidad más que por gusto o vocación, dejando de un lado que la parte emocional apoya a que los individuos desempeñen mejor sus tareas laborales. Así mismo, no se han dado muchos indicios en este país de investigaciones hacia las relaciones interpersonales laborales ya que no se le da la importancia debida a estas.

1.2 Diagnóstico socioeducativo

Es importante que para tener un amplio conocimiento sobre una situación, se involucre de manera completa dentro del contexto en donde se suscita el acontecimiento, con la finalidad de

tener una visión general de este. Esto permitirá tomar decisiones adecuadas sobre las acciones a desarrollar que permitan brindar alternativas de solución al problema detectado y de esta manera una buena intervención para mejorarla.

Para ello, es necesario que se conozca más acerca del tema, cuáles han sido las causas, de dónde viene, quiénes son los que están involucrados, etc., para ello es prudente llevar a cabo un diagnóstico, el cual se entiende como “Proceso de indagación que permite conocer la situación de un contexto” (Hervás, 2008, p. 2). Este ayudará a estar al tanto de manera más profunda sobre la situación que esté pasando dentro de un contexto específico.

Para Manuel Martínez (1998) “es la conclusión del estudio de la investigación de una realidad, expresada en un juicio comparativo sobre una situación dada” (p. 22) De esta manera, como bien se menciona, se ve una realidad que ya está establecida dentro de alguna investigación sobre qué es a lo que se quiere llegar y se compara con la realidad que actualmente se está viviendo.

El diagnóstico dentro de un proceso de investigación puede llevarse a cabo en diferentes ámbitos, uno de ellos es el educativo, viéndolo desde esta perspectiva “sirve para darse cuenta de una situación determinada que queremos conocer con mayor profundidad” (Arias Ochoa, 1997, p. 12), este se lleva a cabo como punto de partida para familiarizarse más con el terreno en donde se va a trabajar y en la detección de los comportamientos de los sujetos para localizar un problema que se encuentre en el campo educativo.

En este mismo, existen diversos tipos de diagnóstico que se han establecido y que servirán dependiendo de lo que el investigador este buscando, algunos de ellos son: el diagnóstico institucional, pedagógico, psicopedagógico y socioeducativo, cada uno presenta diferentes características que servirán según sea el caso y se presentan a continuación:

En cuanto al diagnóstico institucional según Fullan (1993) es “el que permite identificar problemas y dificultades de una institución”. Permitiendo analizar problemas que existan dentro de una institución educativa con el objetivo de mejorarlos, esto se lleva con la finalidad de que los actores se comprometan a realizar las tareas y cambios para llegar a cumplir los objetivos.

Por otro lado, el diagnóstico pedagógico es un “proceso de indagación científica, apoyado en una base epistemológica y cuyo objeto lo constituye la totalidad de los sujetos (individuos o grupos) considerados desde su complejidad y abarcando la globalidad de su situación” (Marí, 2001, p. 201) este debe cumplir funciones como pronosticar, conferir valores y facilitar la toma de decisiones. El profesor es el encargado de señalar el problema ya que es el quien está ahí para verlo, posteriormente lo contextualiza y delimita para finalmente sentarlo en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Así mismo, el diagnóstico psicopedagógico es “Un proceso que analiza la situación de un alumno en el contexto de la escuela, las relaciones interpersonales que sostiene con los otros actores de este escenario” (Bassedas Eulalia, 1989). Este permite que se vean las relaciones que tiene el alumno dentro de este mismo contexto. También busca valorar el nivel de desarrollo alcanzado por los infantes en las habilidades, capacidades y hábitos, así como en los procesos afectivos que predominan en el período, de forma tal que permita al docente, promotor o ejecutor planificar el proceso educativo a partir del desarrollo alcanzado

Otra opción importante es el diagnóstico socioeducativo, el cual se entiende según Ketele y Rogiers (1993) como:

Un proceso organizado que se efectúa para obtener información a partir de fuentes múltiples, con el propósito de pasar de un nivel de conocimiento o de representación de una situación dada a otro nivel de conocimiento o representación de la misma situación, en el

marco de una acción deliberada, cuyos objetivos han sido claramente definidos y que proporciona garantías suficientes de validez. (p. 18)

Desde esta perspectiva busca obtener información a partir de diferentes actores y perspectivas de diversas fuentes para tener un conocimiento más amplio y acertado acerca de la situación dada. Dentro de este diagnóstico es importante que las personas que están involucradas tengan la iniciativa para poder transformar o mejorar su realidad, esto con la finalidad de que a la hora del cambio estén en esa apertura para aceptarlo. El trabajar con lo social implica tanto conocer como comprender, pero más allá implica el tener en cuenta que ver la realidad de los individuos es información muy útil para saber de qué manera y con qué herramientas se va a intervenir.

Ahora bien, Berger (1968) menciona que las relaciones del hombre con su medio ambiente se caracterizan por su apertura al mundo, es decir, que el ser humano se relaciona con un ambiente natural y a la vez con un orden cultural y social. Por esta parte, a la realidad se le debe entender como el mundo en el que se vive y en donde día con día se desarrolla, y mediante este diagnóstico se pueden tener herramientas para trabajar en equipo y que los actores de la misma estén conscientes que hay un problema pero también que puede ser mejorado.

Ahora bien, este tipo de diagnóstico es el que se adoptará para la investigación ya que busca no solo diagnosticar dentro de la institución sino en la comunidad. Según Espinoza y Zamora (2002) hay que incorporar la participación de la gente, teniendo en cuenta que se trata de un principio operativo básico de la acción comunitaria. Este permite ver las causas y los efectos sociales. Se inicia en la escuela y se busca si el problema viene de fuera, de ser así, se toma en cuenta para ser parte de la solución, considerando las características del contexto para conocer las necesidades y circunstancias que lo rodean.

Se habla de un diagnóstico socioeducativo porque se toma en cuenta la intervención que tiene lo social ya que esta parte de la realidad en la que actualmente se vive, toma en consideración el contexto y el tiempo en que se lleva la investigación.

Según Rubio (2004) explica que la intervención en lo social, es un proceso de actuación sobre la realidad con la finalidad de alcanzar el desarrollo o la mejora de un problema, esto considerando que cualquier problema que surja en el sujeto se verá reflejado al salir a su entorno social. Este proceso consta de tres momentos:

El primero se conceptualiza en el problema desde una determinada perspectiva de análisis y en función de ello se seleccionan categorías que se usarán para explicar el problema. El segundo se configura en el objeto de intervención donde se define espacial y temporalmente el área problemática, o sea, entender las causas y manifestaciones del problema. El tercero se delimita la situación es decir, caracterizar y analizar la acción de los actores en el momento en que se realiza el diagnóstico.

Esta investigación se llevó a cabo en el Barrio de San Pedro, y en base a un guion de observación (ver apéndice A) se hicieron los siguientes hallazgos: la comunidad es pequeña, los pobladores cuentan con acceso al seguro popular. Una de las principales actividades económicas es la producción agrícola, que se basa principalmente en el cultivo de fruta como: manzana, durazno, capulín, ciruela, entre otras, aunque la población joven emigra a la ciudad de Teziutlán que es la más cercana para laborar en los talleres textiles.

En el barrio hay una alta venta de abarrotes destacando la existencia de varias misceláneas, por otro lado, los servicios con los que cuenta la comunidad son: servicio colectivo de transporte,

servicio de internet y servicios masivos de comunicación que engloba celulares, teléfono de casa, televisión y radio.

En este lugar la cultura se ve reflejada principalmente en sus fiestas, entre ellas las más destacadas son las de fin de año, día de San Pedro que se celebra el día 22 de Junio y la levantada de cruz que se lleva a cabo el 3 de Mayo, para ello se realizan reuniones con la finalidad de identificar las necesidades del barrio y organizar los festejos antes mencionados, sin embargo, de un tiempo a la fecha estas fiestas y reuniones no se efectúan por diversos motivos, entre los más latentes se encuentra la mala comunicación o el poco interés de algunos pobladores para ponerse de acuerdo, ya que al acercarse las fechas de dichos eventos no son capaces de tomar decisiones de manera conjunta.

Otra de las características con las que cuenta la comunidad es que se carece de valores como respeto, responsabilidad y honestidad, dado a que las personas no ponen límites entre lo que está permitido y lo que no, por tal motivo no llevan una buena relación entre muchas familias y no les permite trabajar de manera colaborativa.

Por otro lado, la comunidad padece otros problemas, algunos de salud tales como: el alcoholismo, mayormente en personas jóvenes, la drogadicción, otros más como la falta de empleo, embarazos a corta edad, falta de seguridad, peleas continuas entre los habitantes, etc. Al ser un barrio pequeño predomina un asentamiento familiar ya que de manera general se encuentran aproximadamente tres familias grandes de las cuales subyacen familias más pequeñas, sin embargo, la convivencia no se destaca por ser la mejor y hay una falta de compromiso por parte de la mayoría de los habitantes que prevalecen en esta comunidad.

Los centros educativos con los que cuenta la comunidad son: un plantel educativo nivel preescolar y otro con nivel primaria, hay un programa de educación inicial impartido en el edificio del Jardín De Niños. Específicamente el lugar en donde se lleva a cabo esta investigación es en el jardín de niños Carmen Serdán y este cuenta con un total de 6 aulas en donde dos son para impartir clases, una dirección que cuenta con una biblioteca y computadoras para uso de los alumnos, un espacio para baños de niñas y uno para niños, por último, una bodega en donde se guardan materiales didácticos u objetos de uso de las maestras, cuenta también con dos canchas una en la parte de superior que es utilizada únicamente para actos cívicos o sociales y la que se encuentra en la parte posterior que tiene juegos como resbaladillas y columpios, se usa también a la hora de almorzar.

El tipo de organización que se lleva dentro de esta institución es multigrado, un aula para primero y segundo, y otra para tercero. La escuela cuenta con un total de treinta y ocho alumnos de los cuales siete de primer año, dieciséis de segundo año y quince de tercer año, sus edades oscilan entre 3 y 5 años de edad.

Las personas que trabajan dentro de esta institución son dos docentes, una señora que lleva el desayuno, otra que hace la limpieza de la institución y un recurso de apoyo al docente. En el caso de las profesoras, tienen diferentes perspectivas y formas de pensar de acuerdo a las funciones que cada una desempeña, ya que no vienen del mismo lugar ni cuentan con la misma formación, una de ellas es licenciada en educación preescolar y la otra es licenciada en educación básica, preescolar y lengua inglesa, por tal motivo, llega el momento en que hay una fractura en su interacción y toma de decisiones pues ambas traen ideas y formas de trabajo distintas.

Para iniciar con el proceso de indagación, se llevó a cabo una investigación inicial de campo en el Jardín, donde en base a la observación y como instrumento un diario de campo (ver apéndice B)

se encontraron diferentes problemáticas como la falta de inclusión, falta de medios en el aula, irresponsabilidad para llevar materiales, ausentismo constante de los alumnos y mala relación entre los docentes. La más latente dentro de la institución fue la mala relación entre las docentes, la cual se consideró la más propia a tratar ya que esta interacción repercute en las aulas y en la institución de manera notoria, lo que puede ser una causa para la presencia de los problemas antes mencionados.

Posteriormente se hizo nuevamente una investigación de campo de manera más detallada, recalcando que la mala relación entre docentes era el problema latente dentro de la institución; para corroborar la existencia de este problema se llevó a cabo el diagnóstico, para el cual se tomaron en cuenta cinco categorías que según Ramírez (2019) son factores fundamentales para que exista una buena relación interpersonal estas categorías son: habilidades comunicativas, valores fundamentales como el respeto, tolerancia y comprensión, conductas pasivas, asertivas y agresivas, motivación y confianza, para las cuales se consideraron diversas técnicas cada una con su respectivo instrumento de manera que en base a estas, fuera posible hacer una recolección de datos sobre el fenómeno a investigar.

Las técnicas utilizadas fueron la observación participante y la entrevista dirigida (ver apéndices C - F), esta última técnica dirigida al docente, a los padres de familia y a un recurso de apoyo desde los cuales se realizaron los siguientes hallazgos e interpretaciones.

Para iniciar, desde la guía de observación (Ver apéndice C), la entrevista al docente (Ver apéndice D) y la entrevista al padre de familia (Ver apéndice E) se pudo obtener que en la categoría de habilidades comunicativas, las docentes dan a conocer alguna información y al mismo tiempo la expresan con gestos faciales (lenguaje corporal), también se mantienen atentos a la hora que se

les está hablando y muestran atención al emisor, sin embargo, por la función que desempeñan cada una y la carga laboral que tienen, la comunicación es limitada.

Otro de los hallazgos que muestra el diagnóstico es la dificultad que muestran las docentes al transmitir lo que quieren decir o el hecho de formular las oraciones adecuadas, comúnmente tardan mucho en expresar sus ideas ya que a la hora de formularlas no encuentran de qué manera plantearlas, por otra parte, ellas al no poder expresar lo que quieren de manera adecuada, muestran su frustración, confusión y una inadecuada interpretación del mensaje, no logrando así el objetivo comunicativo, por ese motivo se obligan a repetir el mensaje más de una vez.

También se pudo notar que cada docente suele dar un significado de manera diferente a los mensajes emitidos ya que cada una tiene su perspectiva y eso les ha llevado a interpretaciones equivocadas sobre lo que se entiende; se puede destacar que uno de los problemas más recurrentes durante el proceso comunicativo es la inadecuada interpretación de comentarios dentro de la institución, cada quien interpreta a su conveniencia y por esta razón, repercute en el mensaje original.

Por último se pudo observar que en ocasiones cuando existe alguna propuesta de trabajo por parte de alguna de las docentes asumen de manera voluntaria y conformativa, ya que existe una explicación lógica, de congruencia y de seguridad al expresarse, sin embargo, no siempre es así ocasionando inconformidad en algunos casos.

Ahora bien, desde la guía de observación (Ver apéndice C), la entrevista al docente (Ver apéndice D) y la entrevista al padre de familia (Ver apéndice E) particularmente en la categoría de aplicación de valores específicamente hablando de tres, los cuales son: respeto, comprensión y tolerancia, se destaca que las docentes al estar en constante contacto con la otra, ven muy normal

el hecho de que hagan las cosas que a cada quien le corresponde sin visualizar que cada una de ellas aporta algo al trabajo que se desarrolla dentro de la institución, así mismo, no muestran admiración por lo que la otra hace, ni valoran el esfuerzo que hace cada una de ellas para llevar a cabo las actividades que les corresponde o incluso el esfuerzo que les toma hacerlas.

Al mismo tiempo se rescata que debido a su formación profesional cada una de ellas presentan diferentes ideas sobre cómo impartir clase, como llevar a cabo las actividades en su planeación o en la organización de la institución, por ello, cada una cree tener la razón y considera que la idea que ella da para trabajar es la adecuada ya que de esa manera le enseñaron, por tal motivo, les cuesta aceptar otra opinión o que haya otra idea sobre cual girar su desempeño; por ello, se encontró que la convivencia que tienen las docentes se han tornado un poco difícil por las diferentes opiniones, propuestas, ideas, innovaciones, etc. que tiene cada una.

El entender que hay otras ideas más allá de las suyas, les causa cierto conflicto, entienden pero no completamente la idea y la forma de actuar de la otra persona, ya que en base a sus conocimientos está actuando o laborando de una manera errónea. El comprender que sus proposiciones no siempre se llevan a cabo dentro de las actividades o la organización les genera cierto resentimiento por no haber sido tomada en cuenta su propuesta, lo que implica también que posteriormente ya no quieran proponer nada. Se destaca que las docentes al no llegar a acuerdos, optan por una votación y que decida de manera democrática.

Para la categoría de conductas desde la guía de observación (Ver apéndice C), la entrevista al docente (Ver apéndice D) y la entrevista al padre de familia (Ver apéndice E) se rescata que las maestras al enviar un mensaje, su postura se acompaña con actos, mostrando que no tratan de aprovecharse de sus compañeras de trabajo o de alguna otra persona. Así mismo, las docentes al querer decir algo o expresar su sentir, lo hacen puesto que consideran tener ese derecho, no suelen

quedarse calladas, ya que externalizan lo que creen y de la manera en que lo hacen. Se pudo obtener que cada una prefiera decir las cosas en el momento en que ellas consideran apropiado.

Es importante destacar que las docentes exponen su punto de vista, pero sin la necesidad de llegar a una agresión verbal o física, si hay desacuerdos y diferencias en ocasiones pero no se llega al punto de humillar a la otra persona, se observó también que defienden su opinión con argumento y algunas veces hasta con evidencias, pero evadiendo siempre la agresión. Cuando hay desacuerdos dentro de la institución buscan soluciones, también prefieren dar a conocer el problema antes de llegar a agresiones físicas o verbales. Han externado también que tratan de expresar el motivo de su desacuerdo en caso de que exista, pero consideran que la última decisión la tiene la autoridad y es aquí donde se deben acatar órdenes. Las docentes propician más el habla y la externalización de las situaciones de manera personal, sin la necesidad de que hayan problemas graves, motivando así a que se lleve un diálogo sano.

A su vez, dentro de la categoría de confianza, a partir de la entrevista a la docente (Ver apéndice D) y al padre de familia (Ver apéndice E) se obtuvo que cada una en base al cargo que tiene, desempeñan de la mejor manera las consignas que les dan para llegar a la meta deseada, ya que cada una se considera apta y las demás también la consideran aptas para realizar cualquier actividad; pero generalmente el trabajo lo llevan a cabo de manera individual, también se puede decir que debido a las diferencias en su formación profesional y en su hacer, provocan en varias ocasiones, algunos roces que se ven reflejados en la desconfianza que se tienen entre ellas.

En lo que respecta al ambiente de confianza que las docentes generan en sus respectivos grupos se obtuvo que la mayoría tiene únicamente un trato estricto de maestra-padre de familia, por lo que no establecen lazos de confianza, solo se remiten a tratar cuestiones de aprendizaje de los alumnos.

La última categoría, es la motivación con respecto a la entrevista al docente (Ver apéndice D) y la entrevista al padre de familia (Ver apéndice E) se resalta que generalmente lo que ellas buscan es tener un buen desempeño laboral y que este se vea reflejado en su práctica docente, lo que persiguen es la formación de alumnos con la capacidad de resolución de conflictos, de manera autónoma y con valores, en conjunto, buscan ofrecer una educación de calidad e integral.

Sin embargo, también buscan satisfacer la necesidad que tienen los niños por aprender, conocer cosas nuevas y recibir información, además de toda la carga administrativa, plataformas, trabajos con padres, malos entendidos entre docentes, dar a conocer indicaciones que no se llevan a cabo y llenado de documentos, todo esto les genera mucho estrés al tener en cuenta que deben cubrir todo en la medida en que se les vaya pidiendo. Se les dificulta y las frustra el hecho del tiempo para realizar dichas actividades, muchas veces no es el suficiente, esto ha llevado a que éstas se trabajen bajo mucha presión y dificultades. Aunque comentan que prevén algunas situaciones para poder llevar a cabo lo planeado y que nada quede pendiente.

Por otro lado, se sienten parte de la institución ya que es aquí en donde se encuentra gran parte de su vida, se destaca también que cuando se necesita de actividades hay apoyo en las asignaciones que se le hace a cada una ya que se reparten el trabajo para avanzar más rápido, sin embargo, destacan también que sería importante para que ellas se sintieran mejor, comprender la importancia que tiene cada una dentro de esta institución y que se valorara más el apoyo que se brinda ya que muchas veces lo pasan por alto, y consideran que el sentirse más reconocidas en el trabajo les daría mayor motivación, por otro lado, dentro de la entrevista a padres se puede mencionar que las docentes procuran hacer partícipe a los padres para que ellos se sientan tomados en cuenta, así como también valorados y valorada la opinión que dan.

1.3 Planteamiento del problema

Por todo lo anterior, se hace evidente que existen barreras que obstaculizan la relación entre las docentes del jardín, una de ellas es la comunicación, siendo parte fundamental para que interactúen de manera adecuada; otra barrera es la falta de valores, lo que genera que la relación de las docentes sea un tanto frágil y por lo tanto el clima laboral en donde trabajan sea deficiente, generando que no solo se vea afectado éste sino también, el funcionamiento de la institución integrado por docentes, padres de familia y alumnos que forman la misma. Las debilidades mostradas en estas dos categorías han originado malos entendidos ocasionando, que para evitar situaciones de conflicto se opte por trabajar de manera separada e individual, ya que ellas miran que el hecho de ser diferentes, les causa problemas en lugar de verlo como algo que puede enriquecer el trabajo institucional. Por lo expuesto, esta investigación pretende responder a la siguiente pregunta.

¿Cómo mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes del Jardín de niños “Carmen Serdán”, para favorecer el clima laboral de la institución?

Con base a esta pregunta, se plantean los siguientes objetivos con la finalidad de establecer las acciones con que se va a contestar la interrogante anterior.

Objetivo general:

- Mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes del Jardín de niños Carmen Serdán mediante un taller para favorecer el clima laboral de la institución.

Objetivos específicos:

- Identificar las características que definen las relaciones interpersonales de los docentes.
- Conocer los principios que permite el establecimiento de relaciones interpersonales para la mejora del clima laboral.

- Investigar estrategias que ayuden a la mejora de las relaciones interpersonales entre docentes para un clima laboral bueno.
- Diseñar un taller de habilidades comunicativas para mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes de la escuela Jardín de niños Carmen Serdán.

1.4 Alcances de la investigación

Se considera necesario que dentro de toda esta investigación que se pretende realizar se explique el motivo que incitó para llegar a esta y el impacto que se quiere que esta tenga, de esta manera, se da a conocer con qué propósito se ha de realizar, a ese apartado se le conoce como justificación y esta se entiende según Hernández, Fernández y Baptista (2010) como:

Las razones que motivan al estudio. La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, no se hacen simplemente por un capricho de una persona; y este propósito debe ser lo suficientemente fuerte para que se justifique la realización. Además se tiene que explicar ante una o varias personas porqué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivan de ella. (p. 201)

Como bien lo menciona este autor, a través de la justificación se explica de manera clara, precisa y entendible el ¿por qué? y el ¿para qué? de esta investigación y de qué manera va a aportar a la sociedad. Como ya se mencionó anteriormente, el problema que aborda el presente trabajo es la mala relación interpersonal entre docentes. El trabajar con este tema es importante porque para todo individuo, la inmersión en la sociedad es un elemento indispensable ya que requiere de otros individuos para su autorrealización y la satisfacción de sus necesidades, lo que significa que necesita de la aceptación positiva de sus pares con respecto a su persona.

Las relaciones interpersonales ayudan a los individuos a formar su personalidad, ya que “El ser humano solo se puede descubrir cuando está profundamente relacionado con alguien y

generalmente tiene la oportunidad de compararse y de los cuales se puede distinguir” (Fadiman, 2005, p. 80) Por esta parte, el ser humano debe influir y ser influido por los demás para crearse como persona, esto ayudará a que en base a lo que va experimentado vaya formando su propia personalidad calificándola, según sea su criterio, sin embargo, ha sido poca la importancia sobre este tema en la organizaciones, principalmente en las instituciones educativas.

Se debe tomar en cuenta que estas relaciones que establecen los trabajadores, son parte fundamental en una empresa, organización o institución, porque es aquí en donde ellos pasan la mayor parte de su día y sus compañeros se vuelven como una parte de su familia, es por esto que “una relación positiva o negativa tiene gran influencia en los comportamientos, así como en la satisfacción laboral” (Sachau 2007, citado por Arenas, 2010, p. 23). Si se tiene una relación positiva o negativa va a repercutir en su comportamiento, pues se ve afectada en base a lo que experimenta y vive día a día.

Ferres, Connell y Travaglione, citados por Arenas et al (2010), afirman que: “Las personas se sienten más cómodas colaborando con quien sienten afinidad y confianza; estos sentimientos al verse también correspondidos generan la relación positiva en el contexto laboral” Si bien, es importante que haya una buena relación entre los participantes de esta, dado que toda interacción tiene una repercusión de manera positiva o negativa dentro de su desempeño, esto puede generar la satisfacción o insatisfacción del docente así como inseguridad dentro de su labor pero también un buen producto a la hora de llevar sus actividades a la práctica.

Es importante que los integrantes de una institución se sientan bien para que les ayude a evitar el desgaste emocional que podría llevarlos al estrés o depresión, también para que se promueva el trabajo en equipo ya que Según Alexis P. Goncalves (1997) el conocimiento del Clima laboral proporciona retroalimentación sobre procesos que determinan los comportamientos

organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados, en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional de los subsistemas que la componen. Por consiguiente, el hecho de que haya buenas relaciones interpersonales entre los docentes impactará en la forma de organización que lleve la escuela.

En lo que respecta a la relevancia social que tiene el tema de investigación, va encaminada a que cada persona debe contar con relaciones sociales dentro de su vida diaria, ya que esta forja su personalidad y carácter, así mismo, hace que cada individuo en base a lo que vive e interactúa sea capaz de tomar sus propias decisiones y el rumbo de su vida. Es importante considerar que si se tiene una buena interacción con las personas con las que se trabaja es más fácil llegar a acuerdos para contribuir de manera colaborativa dentro de la institución aportando diversas ideas de los diferentes actores, de lo contrario cuando hay un ambiente negativo los docentes pueden sentirse irritados, estresados, malhumorados y sin interés lo que lleva a que no tengan el mismo compromiso por su institución, reflejándose en el desempeño dentro de la organización.

Según Raczynski y Muñoz (2005) mencionan que desde la perspectiva de los profesores, un clima negativo desvía la atención de los docentes y directivos, es una fuente de desmotivación, disminuye el compromiso de éstos con la escuela y las ganas de trabajar, genera desesperanza en cuanto a lo que puede ser logrado e impide una visión a futuro de la escuela. Como lo dice el autor esto conlleva a que los docentes no den o muestren todo el potencial que tienen y tampoco el interés suficiente para alcanzar los objetivos esperados de la institución.

Por otra parte, el que existan problemas de interacción entre los docentes de una institución no se queda únicamente en un problema propio, sino que también afecta a la interacción de toda la institución repercutiendo de mayor grado a los alumnos ya que al haber un ajamamiento por parte de los docentes suelen evitar que les toque trabajar con grupos que estén a cargo de los docentes con

quien existe algún conflicto, generando que sea escasa la interacción e integración entre estos grupos.

Retomando la idea anterior, el que los alumnos se desarrollen en un lugar en donde les enseñan a permanecer únicamente en su grupo, genera que a la hora de estar frente a la sociedad o salir del espacio al que están acostumbrados, se les dificulte de manera notoria establecer relaciones interpersonales con personas ajenas o desconocidas.

Finalmente uno de los factores más importante de las relaciones interpersonales, son las habilidades comunicativas siendo la clave principal para evitar problemas de malas interpretaciones, por lo que es fundamental que cualquier persona que se encuentra en constante contacto con individuos externos tenga la habilidad de sobre llevar una conversación adecuada para transmitir el mensaje considerado y como se quiera dar.

Una docente se encuentra en constante interacción no solo con sus alumnos, sino con la plantilla que labora con ella, con docentes de otras instituciones y con padres de familia lo que la obliga a estar en comunicación con cada una de estas personas y saber comunicarse de manera adecuada utilizando habilidades que le permitan emitir mensajes claros, fluidos y entendibles le facilitará mantener enterados a todos sobre cuestiones respectivas a su trabajo evitando que haya malos entendidos y por ende una mala relación entre ello.

Así pues, este taller ayudará no únicamente en la institución sino en toda la sociedad al beneficiar la comunicación entre los ciudadanos, evitando de esta manera que se propicien enfrentamientos entre ellos mismos y con personas de otras localidades.

CAPÍTULO
II

MARCO TEÓRICO

El capítulo dos está enfocado hacia la teoría que sustenta toda la investigación, partiendo desde el enfoque de la orientación educativa, que es en donde esta investigación se está desarrollando, se encuentra la teoría del problema, ésta surge con la finalidad de ver teóricamente como está sustentado el problema así mismo, se trata sobre cómo es que el individuo en su edad adulta debe ir desarrollándose y como es que puede aprender para saber de qué manera y con qué estrategia se va a trabajar, finalmente se habla sobre la manera en que se observará y analizará el impacto que la intervención tuvo.

2.1 La orientación educativa

Es importante que las relaciones interpersonales se ubiquen en un contexto conceptual, con la finalidad de dejar claro cuál es la perspectiva sobre el problema en que se está trabajando para que de esta manera pueda hacer las interpretaciones adecuadas de los resultados. El marco teórico se entiende como un “proceso de inmersión en el conocimiento existente y disponible que puede estar vinculado con nuestro planteamiento del problema” (Sampieri, Fernandez y Baptista, 2003, p. 52) Dentro de este se tendrá en cuenta qué corrientes sustentan la investigación que se estará trabajando.

Las relaciones interpersonales se constituyen de diversas habilidades, estas se pueden mejorar desde la tarea de un orientador ya que se busca el asesoramiento y la aplicación de actitudes para poder reparar el ambiente en donde se desenvuelven las personas. Precisamente, en la Licenciatura en Pedagogía de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) se oferta una serie de campos para la realización de investigaciones en donde se encamina el trabajo según sea lo que se necesite para su solución, los cuales son:

Docencia, esta implica el aprendizaje y dominio de conocimientos y habilidades para manejar grupos, para diseñar programas de cursos, diseñar estrategias didácticas innovadoras, para orientar didácticamente a distintos actores sociales y educativos, como maestros o trabajadores. La docencia exige un conocimiento claro de los modelos pedagógicos que han de servir de punto de partida para intervenir en diversos campos laborales.

Por otro lado, está el de comunicación que tiene como finalidad examinar una base más amplia que no se relaciona exclusivamente con la letra impresa, sino con otros sistemas simbólicos: enseñar y aprender con imágenes y sonidos, esto es, el lenguaje audiovisual, y su correlación con las TIC's con la finalidad de investigar, analizar y desarrollar no sólo la capacidad crítica y reflexiva, sino para actuar sobre la realidad y transformarla mediante la producción de contenidos educativos, logrando así la participación activa del educando.

Se encuentra también, el de curriculum que busca la investigación y análisis de los procesos educativos en el ámbito de: política educativa, diseño curricular, prácticas educativas; estudio de los modelos que orientan las propuestas formativas, transformaciones curriculares; o bien, la elaboración, implementación y/o evaluación de propuestas pedagógicas que consideran tanto la planeación curricular, como el diseño de materiales educativos o la generación y diseño de programas de innovación de los procesos de enseñanza, aprendizaje y evaluación.

También se encuentra el campo de orientación, en el que se integran las dimensiones cognitiva y afectiva, con la finalidad de que se aborden los pilares de: ser, conocer, hacer y convivir. Este campo incorpora al conocimiento contextualizado de sí mismo y de los otros, lo que implica el desarrollo de habilidades, aptitudes y actitudes.

Ahora bien, es importante advertir que este trabajo se encuentra en el campo de orientación ya que esta se entiende como un “proceso de ayuda continuo y sistemático, dirigida a todas las personas, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida, con el objeto de ampliar el desarrollo de la personalidad integral” (Bisquerra y Álvarez, 1998, p. 95) Como lo dicen estos autores, la orientación ayudará a que las personas logren desarrollar aspectos que los caracterizan para incrementar el desarrollo personal.

La orientación se le brinda a cualquier persona y dentro de diferentes contextos, sin embargo, esta investigación se trabajará específicamente en el ámbito educativo, es decir la orientación educativa entendida como “una vía de personalización de la educación para la promoción de valores y el desarrollo de habilidades y competencias. Es un proceso de ayuda y acompañamiento continuo a todo el alumnado y todo los actores implicados, en todos sus aspectos” (Álvarez y Bisquerra, 2012, p. 95). Así, la orientación educativa busca que haya una intervención de manera positiva, impactando en el desarrollo personal de quien lo recibe de esta manera el sujeto podrá formarse mejor a sí mismo y a las relaciones sociales con los demás.

La finalidad de esta según Moliner (2006) consiste en contribuir en el pleno desarrollo del sujeto considerando necesario desarrollar habilidades, aptitudes y conocimientos, formas de pensar y sentir que les brinden la posibilidad de mejorarse a sí mismas y transformar el contexto en el que se encuentran, esto si bien es importante para orientar a las docentes a desarrollar de mejor manera sus habilidades sociales y así mejorar su relación con sus compañeras de trabajo. El objetivo principal de la orientación es el desarrollo personal. “Lo principal es que el sujeto sepa conocerse en profundidad, aprenda a comprender y organizar su propia vida y a tomar decisiones coherentes con las que habrá de ser consecuente” (Bisquerra, 1990; Giddens, 1995; Arnaiz, 2001, p. 10) ya

que si el sujeto logra comprenderse y organizarse, no le será difícil involucrarse con su contexto exterior.

Si bien, es importante considerar que para que la tarea del orientador sea dada acertadamente, se debe buscar la base de lo que se hará, así como los fundamentos o leyes que debe seguir para esto se destacan cuatro principios según Rodríguez et al (1993) que son: Principio antropológico el cual se abarcan diversos aspectos como el auto concepto, la autoestima, la revisión del proyecto personal de vida y la búsqueda de sentido. Este define que el ser humano es libre, a pesar de las limitaciones personales y los condicionamientos ambientales, se basa principalmente en que el ser humano es responsable de sus actos, pensamientos y actitudes y que debe ser él quien esté potenciando su desarrollo personal y quien debe crear un sentido de libertad propia.

Principio de prevención, este se basa en la actuación antes de que surja algún problema promocionando conductas saludables y competencias personales, tiene como finalidad reducir los factores de riesgo, para ello hay que actuar en contra de circunstancias negativas antes de que estas causen algún efecto en los sujetos. El objetivo de este principio es anticiparse a la aparición de situaciones que sean un obstáculo para el desarrollo de una personalidad sana.

El principio de desarrollo, que está basado en la evolución del ser humano como proceso de crecimiento continuo, pretende dotar de competencias a la persona para que pueda afrontar las demandas de las etapas evolutivas y propicia situaciones de aprendizaje que faciliten la reconstrucción de los esquemas de sí mismo. Su objetivo es educar a los sujetos para una participación activa en el grupo social.

El último es el principio de intervención comunitaria, el cual se enfoca en la inclusión de las condiciones ambientales y contextuales del individuo ya que considera influyen en la toma de

decisiones y el desarrollo personal del individuo, este considera que la comunidad puede contribuir a mejorar la calidad de la educación. Para ello es preciso abrir las puertas del centro educativo y permitir que los miembros de aquella participen en este proceso.

Esta investigación retoma el principio de intervención social o comunitaria ya que se está tomando en cuenta el contexto en que se desenvuelven los individuos para que haya un mejor impacto, de la misma forma, al tomar en cuenta el contexto o comunidad, esta puede contribuir a mejorar la misma. Al abordar la parte comunitaria del problema ayudará a ver por qué las docentes no se entienden y de qué manera el contexto de cada una repercute en la interacción que estas presentan al estar en un mismo lugar.

Finalmente la orientación educativa debe tener un punto de referencia o disciplina para poder reproducirse o llevarse a cabo, esto con la finalidad de guiar la acción, Bisquerra (1998) los denomina modelos y destaca tres que se presentan a continuación:

Modelo clínico o counseling que busca la utilización hábil y fundamentada de la relación y la comunicación, con el fin de desarrollar el autoconocimiento, la aceptación, el crecimiento emocional y los recursos personales, se considera que la atención del asesoramiento se debe centrar en la persona y no en el problema. Está dirigido a ayudar al sujeto a comprender la información relativa a sus aptitudes, intereses y expectativas con el objetivo de formar una decisión vocacional, la finalidad de este es satisfacer las necesidades de carácter personal, educativo y socio-profesional del individuo. Para este modelo se deben llevar a cabo las siguientes fases: Inicio y estructuración de la relación de ayuda, Exploración, Tratamiento en función del diagnóstico y Seguimiento y evaluación.

El siguiente es un modelo de programas, este implica una actividad planificada, la cual debe encontrar su fundamento en las teorías previamente desarrolladas, supone una actuación común, colaborativa y abierta a diversos contextos, donde la finalidad es dar respuesta a unas necesidades previamente detectadas, este intenta dar respuesta a las exigencias de la extensión de la definición de orientación también, trata de ser comprensivo y centrarse en el desarrollo personal, partiendo de las necesidades de todos los estudiantes y no sólo de aquellos que presentan problemas. Este modelo consta de cuatro fases las cuales son: evaluación de necesidades, diseño de programa, ejecución y evaluación.

Dentro de este modelo hay múltiples programas que se pueden considerar para el desarrollo humano y los más utilizados son sobre los procesos de enseñanza-aprendizaje, área de desarrollo personal y área de orientación profesional los cuales se describen a continuación:

Procesos de aprendizaje este tiene la finalidad de la prevención de problemas de aprendizaje y barreras que limiten a los alumnos, también el desarrollo de competencias para estudiar y aprender de manera adecuada, esto ayudará al alumno a desempeñarse de una mejor manera dentro de su vida laboral, académica y personal y así, poder enfrentarse de manera correcta ante las consignas que se presenten.

Desarrollo personal el cual tiene como finalidad, el desarrollo de competencias cognitivas que conducen a una adecuada salud mental y con las que afrontar situaciones cotidianas o situaciones complicadas, riesgos, dificultades, problemas, desarrollo de la capacidad de tolerancia hacia sí mismo, hacia los demás de competencias sociales con las que interactuar adecuadamente con los demás.

Orientación profesional tiene como objetivo el desarrollo de competencias necesarias para elegir adecuadamente la carrera, enfrentarse al mundo laboral y adquirir formación profesional, esto con la finalidad que la carrera que sea elegida cubra las necesidades laborales de la persona así como también la persona sea apta para la exigencia del trabajo a elegir.

Estos programas se pueden implementar en el ámbito escolar en las áreas de aprendizaje o en los cursos programados con el fin de desarrollar objetivos del curriculum que hacen referencia al desarrollo personal.

También se encuentra el modelo por consulta, que está basado en una relación entre personas o profesionales con un trato de igualdad, se entiende también como la relación entre dos profesionales generalmente de diferentes campos un consultor y un consultante que plantean una serie de actividades con el fin de ayudar/asesorar a una tercera persona, la relación en la consulta es triádica: consultor–consultante–cliente. El consultante decide acudir al consultor para realizar una consulta que afecta a la relación que este último mantiene con el cliente. El objetivo de este modelo es que busca solucionar el problema y/o mejorar los contextos y condiciones para que estos no se produzcan.

Para llevar a cabo de manera satisfactoria el proceso de esta investigación se considera importante apoyarse de modelo por programas ya que este lleva un seguimiento que va desde la evaluación de necesidades, elaboración de acciones, ejecución y evaluación, estas están presentes al diagnosticar el problema que existe dentro de la institución, seguida de la elaboración de un plan de acción que me permita mejorar este problema, después llevar a cabo todas aquellas acciones que se han considerado para la mejora y finalmente evaluando que de estas acciones han sido satisfactorias y cuales se podrían mejorar para una intervención mejor acertada. Cendrándose

principalmente en el programa de desarrollo personal ya que una vez teniendo impacto de manera personal se podrá mejorar el ambiente en donde las docentes se desarrollan.

Por todo lo anterior es que se hace evidente abordar el tema de las relaciones interpersonales desde la perspectiva de un orientador, retomando los principios y modelos para poder llevar un seguimiento y lograr los objetivos plasmados. Siendo de esta manera se les podrá apoyar a los docentes para que de manera recíproca mantengas una interacción impactando en ellas de manera individual y también colectiva.

2.2 Las relaciones interpersonales

Dentro de una institución educativa se encuentran diferentes elementos que la conforman, son actores que participan, el ambiente, metas, objetivos, relaciones sociales, entre otras. Lo anterior influye en el trabajo de manera positiva y negativa. Cuando este conjunto de elementos se encuentran sincronizados, la repercusión en el trabajo será positiva, de esto la importancia de cuidar cada una de las acciones que se llevan a cabo y cómo se llevan a cabo.

Es necesario comprender que las relaciones sociales dentro de una institución educativa toman un valor fundamental ya que gracias a ellas se llegan a acuerdos para que los trabajadores puedan ejercer su labor a gusto, sacar adelante los trabajos que se asignen y a su vez cumplir los objetivos que exige la institución y rendir de manera adecuada, para que esto sea posible es necesario que la institución genere un buen clima laboral. Cabe mencionar que el clima laboral ha sido tema de abordaje por diversos autores en donde han hecho referencia a este como un factor que debe ser atendido para la mejora de la educación, de estos se retoman a algunos autores que lo conceptualizan:

Primeramente, el clima laboral se entiende según Rodríguez (2001) como:

Un complejo en el que intervienen múltiples variables, como el contexto social, las condiciones físicas en que se da el trabajo, la estructura formal, los valores y normas vigentes en el sistema organizacional, los grupos formales e informales que subsisten, sus valores, la interacción y sus normas, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí, las definiciones oficiales y las asumidas de las metas y de los rendimientos.

Este autor rescata que el clima es un conjunto de características que describen la organización de un centro de trabajo, considerando también el comportamiento y actitudes de cada individuo que se encuentra dentro.

A su vez, el clima se caracteriza por ser permanente, modifica el comportamiento de los trabajadores, ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores, afecta los propios comportamientos y actitudes de sus trabajadores, determina la relación entre compañeros, puede generar el ausentismo e insatisfacción.

De esta manera, el clima laboral afecta de manera negativa o positiva a la organización, pues afecta no solo el funcionamiento de la institución, sino también, la relación que llevan los trabajadores pues en base a la percepción que ellos tengan del mismo será el comportamiento que irán adoptando dentro de su trabajo.

Para entender lo que es el clima laboral es importante considerar las dimensiones que lo explican, considerando esto tenemos las siguientes: Estructura organizacional, recompensa (motivación), responsabilidad, riesgos y toma de decisiones, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad (conductas), éstas se generan al describir las diferentes acciones que se ponen en marcha en la vida diaria. Este autor considera que son las más importantes para tomar en cuenta dentro de una organización, ya que estas conforman la satisfacción e insatisfacción de las personas que laboran en ella.

Otro concepto acerca del clima laboral se describe como “las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales” (Brunet, 1987, p. 49). Este autor tiene una perspectiva más completa del concepto ya que resalta que el clima es la percepción que se tiene del ambiente y este, involucra entre otras cosas las actitudes de los trabajadores y lleva como resultado la buena o mala productividad de cada uno.

Sin embargo Brunet (2004) la entiende como elementos individuales relacionados con los valores, necesidades e incluso el grado de satisfacción del empleado. Esto quiere decir que el individuo percibe el clima en función de las necesidades que la institución le puede satisfacer. Así, este autor hace notar que el clima se ve más enfocado hacia la percepción que tiene cada persona sobre las cuestiones antes mencionadas, entonces se vuelve algo conflictivo ya que no todas tienen la misma percepción, para ello Brunet, (2004) destaca una serie de dimensiones que ayudará al trabajador al desarrollo del clima laboral, y son las siguientes: autonomía, conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, estatus, flexibilidad e innovación, centralización de la toma de decisiones y apoyo. Estas son las dimensiones que en base a este autor se deben tomar en cuenta, se destaca que dentro de estas se basa más en el trabajador de manera personal.

Como se ha visto, el clima laboral abarca diferentes aspectos de la institución en donde se está trabajando, estas son entre otras actitudes, valores, políticas, organización e interacciones. Considerando de suma importancia que el comportamiento de los individuos y su interacción con los compañeros repercuten de manera notoria, ya que mediante su acción e interacción con los demás se va formando el clima en donde se desarrolla. Las personas dentro de su vida diaria están

en constante interacción con el medio social que los rodea teniendo numerosas relaciones en diversos núcleos como son el familiar, escolar o laboral, dentro de los cuales hay un intercambio de ideas, pensamientos, forma de vida e intereses personales y laborales, a este conjunto puede denominarse como relaciones interpersonales.

Retomando a los dos autores estos mencionan un factor importante que tiene mayor repercusión dentro del clima laboral que se genera en una institución dicho elemento es la interacción o relación que establecen los trabajadores ya que en base a ella se propician ambientes de confianza, buena comunicación, respeto y empatía logrando obtener con éxito las metas de la institución, ahí recae la importancia que debe darse a las relaciones entre los participantes de una institución educativa.

Las relaciones interpersonales se entienden como “conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones” (Silviera, 2014, p. 19) Así, las relaciones se vuelven una forma de crecer personalmente ya que al involucrarse con diferentes personas se va construyendo la personalidad de cada una, por lo tanto, las relaciones son la forma de compartir e interactuar con los demás.

Existen diferentes maneras de llevar a cabo una relación con otra persona, y la forma en que la percibas va a depender de cómo te relaciones con ella, es por eso, que Silviera (2014), explica que las bases de las relaciones interpersonales son 4 y son las siguientes: La percepción la cual consiste en la reacción y pensamiento que se tiene hacia una persona, la primera impresión la que determina el trato hacia alguien más, la simplificación es la que reduce todo aquello que se percibe y se piensa de lo particular a lo general y el persistir que se da cuando la imagen primaria acerca de la persona se modifica en base al comportamiento pero no se pierde la esencia. De esta manera al tener en cuenta estas cuatro bases se podrá hacer un juicio propio de las personas para poder después relacionarse con ellas.

Desde otra perspectiva, las relaciones interpersonales son “una interacción correspondida entre dos o más personas” (Arenas et al, 2010, p. 27) De acuerdo con este autor, las relaciones deben estar constituidas desde una reciprocidad ya que en caso de no ser así comienza a surgir un desequilibrio entre la interacción de las personas, generando conflictos entre ellos pues al no sentirse correspondidos se comienzan a presentar problemas.

Los factores intervinientes en las relaciones interpersonales según Arenas et al (2010) son: la comunicación, determinantes de la personalidad, confianza, respeto, aceptación, comprensión, actitudes y pensamientos empáticos. Se toman en cuenta estos factores ya que el ser humano debe aprender a comunicarse de una manera adecuada, esto para que no se genere un conflicto entre los trabajadores; también es importante tomar en cuenta que el aplicar los valores de manera propia genera una mejor convivencia e interacción y finalmente los rasgos de la personalidad van a depender mucho del tipo de relación que haya entre las personas, pues cómo se trate a los demás determinará cómo serás tratado.

Sin embargo, establecer relaciones en un contexto laboral es complejo ya que de acuerdo con Arenas, Ripoll y Yáñez (2010) mencionan que El construir relaciones interpersonales en las organizaciones en un contexto de alta complejidad, cambio e incertidumbre es un alto desafío, pues cada persona tiene diversas ideologías, pensamientos, motivaciones y exigencias personales y laborales. Esto ya que debido al contexto social, creencias y pensamientos que las personas traen se tienen perspectivas diferentes sobre las cosas; por otro lado, este mismo autor afirma que las malas relaciones en el trabajo podrían generar una insatisfacción en los trabajadores, y también un bajo rendimiento laboral.

Finalmente menciona que dentro de una institución es necesario que hayan relaciones interpersonales ya que estas favorecen el trabajo en equipo ya sea para la realización de comisiones,

grupo de trabajos, entre otros. Sin embargo, dentro de estos grupos surgen problemas, en base a esto ya que no todos están formados de la misma manera y tienen diversos puntos de vista así como también provienen de lugares con diversas culturas por lo tanto esto genera controversias entre sí.

Por esto, Ramírez (2019) retomando a diferentes autores, resalta un conjunto de características y habilidades que ayudan a las personas a socializar con individuos que se encuentran en su mismo contexto y fuera de él estas son: las habilidades comunicativas, confianza, valores como respeto, tolerancia y comprensión, buenas conductas y apoyo social.

Las habilidades comunicativas son el conjunto lingüístico que se van desarrollando con el fin de participar en una comunicación eficiente, estas son: la escucha activa la cual es importante debido a que ésta se enfoca en estar atentos y que al comunicarse los canales verbales y no verbales coincidan; la fluidez verbal es aquella forma en que las personas expresan con agilidad ideas compuestas de manera entendible considerando el ritmo, la coherencia y la claridad para expresarse con otra persona; la interpretación es aquella que permite dar un significado correcto al mensaje que se está recibiendo; y por último la persuasión que es el proceso de fundamentación lógica que posee una persona y que hace que logre la conformidad de los participantes con el punto que se está tocando, ésta serían habilidades importantes para establecer un proceso comunicativo adecuado.

Otra característica de las relaciones interpersonales es la confianza, la cual se refiere a la seguridad que alguien tiene en otra persona, esta puede dividirse en tres, competencia la cual consta en las responsabilidades formales de los individuos, es decir, la habilidad que cada uno demuestra para hacer las cosas, estima personal por el otro que se refiere a sentirse cuidado por el otro entendiendo cualquier acción de los demás para reducir el sentimiento de vulnerabilidad e integridad la cual consiste en lo que se dice y se hace esta implica la ética moral que guía el trabajo

de una persona. Siendo una de las cualidades más fuertes que los seres humanos deben emplear a la hora de relacionarse con los demás.

Otra parte fundamental es el poder poner en práctica valores que ayuden a la interacción que hay entre personas en un grupo social, los valores más reconocidos para una buena interacción son el respeto considerado como la valoración hacia lo que hace y es capaz de hacer otra persona, la tolerancia se refiere a la forma de respetar las diferentes ideas o creencias que tienen los demás aun cuando no se ejecute de la misma manera; y la comprensión que se refiere a entender las ideas y acciones que tiene otra persona.

Es importante considerar también que existen las conductas y estas son muy relevantes a la hora de hacer una interacción entre personas pues son la manera de proceder que tienen las personas o los organismos en relación con su entorno o con el mundo de estímulos. Estas conductas pueden dividirse en tres, asertivas que son aquellas que ante la sociedad son bien vistas y se apoya de que al modificar su pensamiento también se debe ver reflejado en sus actos; pasivas que son aquellas que se producen cuando no expresan su opinión y de esta manera ellos mismos están violando sus propios derechos; y agresivas estas involucran agresiones físicas y verbales.

Finalmente el apoyo social este es el que se le da a un individuo con la finalidad de que tenga recursos para llevar a cabo las actividades que tenga encomendadas, esto ayudara a que la persona se sienta estimado y valorado, es decir, es aquel apoyo que las personas ven en sus compañeros para laborar, crear o impartir su trabajo sin sentirse frustrados o estresados por la carga laboral excesiva.

Las relaciones interpersonales dependen de la manera en que las personas se relacionan entre sí, considerando diferentes factores que componen al ser humano, y dentro de una organización o

institución es importante ya que va a generar la satisfacción e insatisfacción del individuo y por consiguiente el rendimiento de sus labores, esto a su vez implica en el logro de cualquier actividad propuesta o ejecutada de la institución.

2.3 Teoría de la estrategia

Para trabajar en la mejora de las relaciones interpersonales es fundamental establecer ciertas tareas que ayuden a alcanzar el objetivo plasmado, para esto, se busca alguna estrategia la cual se entiende como “un conjunto de acciones que se realizan para obtener un objetivo de aprendizaje” (Monereo, 2000, p. 24) Estas acciones deben estar ligadas a un procedimiento sin dejar de ver el objetivo por el cual se está trabajando y que estén al alcance para hacer la intervención.

2.3.1 ¿Cómo aprenden los maestros?

Primeramente se considera relevante mencionar que cada persona tiene distintos aspectos que los definen, como la personalidad, conductas, motivación, desarrollo cognitivo, entre otras, esto ayuda a cada uno a tener un crecimiento y desarrollo personal. El desarrollo que ellos tengan va a repercutir a la hora de relacionarse con las demás personas, para ello, al tratar de ayudar a la mejora de esto, es importante considerar la manera en que van aprendiendo y adquiriendo conocimientos. Es importante recalcar que esta investigación se está llevando a cabo con personas adultas.

Principalmente el proceso de aprendizaje con alumnos no se lleva de la misma manera que trabajar con maestros ya que ambos cuentan con una forma diferente de aprender. Es necesario recalcar que los maestros aun siendo profesionales están en constante aprendizaje ya que las generaciones son diferentes y por lo tanto exigen aprendizajes diferentes, para esto es importante que los docentes estén en constante actualización.

Los maestros a diferencia de los alumnos “aprenden principalmente en su práctica diaria, sea porque tienen la capacidad de ir ajustando su enseñanza a las exigencias de la clase, sea porque comparan su práctica con un modelo que han interiorizado y hacia el cual tienden conscientemente” (Torres, 1996, p. 106). Esto quiere decir, que los maestros llevan un aprendizaje mediante la práctica a la que día a día se enfrentan así como también al intercambio de experiencias que se dan entre compañeros a través de cursos de actualización talleres, programas a los cuales son remitidos, por otra parte los maestros aprenden fuera del rol que tienen como maestros, es decir, siendo padres, amigos, compañeros o miembros de una sociedad.

Para que haya un aprendizaje en un maestro se necesita que este tenga disposición para hacerlo, esto implica la aceptación de que es un ser humano, que hay errores, que no todo se conoce y que el aprender algo nuevo siempre es algo positivo ya que de lo contrario, no habrá dicho aprendizaje.

2.3.2 La andragogía

Se ha considerado relevante que para hacer una intervención, antes se conozca y se seleccione el proceso mediante el cual los sujetos involucrados aprenden y mediante qué aprenden, para esto es necesario considerar la teoría de aprendizaje que se va a utilizar para el trabajo. Esta es aquella que permite explicar los procesos mediante los cuales aprende un individuo.

Tomando en cuenta que se trabajará con personas adultas, se consideró necesario retomar la andragogía ya que esta se entiende como “Arte de enseñar a los adultos a aprender” (Knowles, 1984), esta se basa principalmente en la exigencia que tienen los adultos para aprender, considerando la autonomía del aprendizaje, la experiencia, la interacción grupal y lo dinámico. La andragogía considera cuatro características que deben poseer el adulto para poder aprender estas

son: la motivación, la perspectiva personal de lo que va aprender, la experiencia y la disponibilidad de aprender.

Según Knowles (1970) existen dos atributos principales que poseen los adultos, el primero considera que los aprendices poseen autonomía y la capacidad de dirigir el sentido del aprendizaje y segundo el profesor pasa a ocupar un rol de facilitador del aprendizaje en vez de ser un transmisor de información, otorgando un mayor énfasis a la opción del aprendiz de elegir sus propios requerimientos más que ceder al control del experto.

Este autor dentro de su intención porque aprendan las personas adultas considera a la andragogía con cinco hipótesis o suposiciones que ayudan al facilitador a entender la forma en que debe enseñar para que las personas adultas aprendan, estas son: concepción personal del aprendizaje, dentro de esta se considera que al ser ya un adulto meramente maduro, es capaz de captar sus necesidades y a partir de ellas encontrar el medio para satisfacerlas. En este proceso el concepto de sí mismo transita desde una condición dependiente a una condición auto-dirigida.

Otra hipótesis es el rol de la experiencia, este se basa en la experiencia que el adulto lleva en base a lo que ha vivido, lo cual es muy importante a la hora de llevar a cabo su aprendizaje puesto que, su experiencia sirve como base del conocimiento que está por conocer, ayudando a que su aprendizaje sea más significativo y con mayor valor para la persona que está recibéndolo.

Así mismo, la orientación a la aplicación del aprendizaje es otro supuesto, este conlleva a que el interés de un adulto en aprender está fuertemente ligado con el desarrollo de tareas relacionadas con su rol social. Los adultos otorgan más valor a los aprendizajes que se vinculan con aquellas demandas inherentes a su quehacer en la vida cotidiana. Esto va ligado también con la disposición y el compromiso que tenga el adulto con el aprendizaje.

Aprendizajes orientados es otro supuesto, en este se habla sobre la madurez que va adquiriendo el ser humano, en esta medida en que él lo va haciendo va modificando la perspectiva que tiene sobre el aprendizaje llevándolo desde la aplicación inmediata hasta la aplicación futura. Es por esto que al ser personas con mayor experiencia el aprendizaje está más centrado a problemas concretos y contextualizados en su entorno esto para que sea un aprendizaje más significativo y útil para ellos.

Finalmente se encuentra la motivación intrínseca, la cual se relaciona con que los adultos tienen una mayor tendencia a estar motivados por factores autónomos: el íntimo deseo de encontrar soluciones y alcanzar metas personales, más que obtener incentivos externos y gratificaciones. Estos supuestos ayudan a estimular el interés de los aprendices orientando las actividades a la solución de problemas reales, comprometiéndolos en la evaluación de sus aprendizajes y estimular la reflexión crítica y utilizar dinámicas en pequeño grupo favoreciendo la participación activa de todos los integrantes.

La andragogía contempla tres principios según Knowles (1984) que se deben seguir para lograr el aprendizaje de los adultos, estos principios son los siguientes: el de participación de esta ya que al ser un adulto suele ser más autónomo que un niño, y de esta manera su autonomía le permitirá tomar decisiones sobre cómo quiere aprender y sobre el camino que debe llevar su aprendizaje; el siguiente es el de horizontalidad la cual se manifiesta al tener de manera igualitaria las condiciones de aprendizaje tanto para los participantes como para el facilitador este principio tiene características cualitativas como la prudencia, integridad, oportunidad y comprensibilidad pero también características cuantitativas como las calificaciones; finalmente el principio de flexibilidad el cual entiende que los adultos tienen más cargas como pueden ser:

económica, familiar, laboral, física por lo que se deben considerar lapsos de aprendizajes acordes a sus aptitudes, habilidades y destrezas.

Para esta investigación se ha considerado trabajar también con el aprendizaje dialógico ya que este se entiende como “un instrumento para organizar el conocimiento, implica una preocupación por aprender los razonamientos que median entre los actores; es la consecuencia de un diálogo en el que diferentes personas dan argumentos basados en pretensiones de validez y no de poder” (Freire, 1970, p. 14). Esta teoría constituye que se debe tener un diálogo de manera igualatoria, ya que para construir un conocimiento es importante que haya una interacción e intercambio de conocimientos o experiencias mediante el lenguaje en donde todos puedan opinar su sentir sin la necesidad de sentirse más o sentirse menos. Se basa en que las personas aprendan a través de la interacción con los demás.

Se considera que “El aprendizaje dialógico se produce en interacciones que aumentan el aprendizaje favorecen la creación de sentido personal y social, están guiadas por principios solidarios y en las que la igualdad y la diferencia son valores compatibles y mutuamente enriquecedores” (Aubert, Flecha, García, Flecha y Racionero 2008, p. 81) De esta manera se está buscando que las personas puedan relacionarse con los demás de manera satisfactoria.

También se apoyará del constructivismo este se entiende como “una construcción propia que se va produciendo día con día” (Mario Carretero, 1997, p. 21) el conocimiento no es una copia fiel de la realidad, sino una construcción del ser humano fundamentalmente con los esquemas que ya posee estos se van llevando a cabo mediante la interacción entre la teoría y la práctica. Se considera que se apoyará de él ya que cada sujeto llevará su proceso de construcción mediante vayan avanzando las actividades que se realizaran en conjunto con el aprendizaje dialógico.

Se trabajará de esta manera ya que visto desde diferentes autores la comunicación es uno de los factores principales y de los más importante que benefician a las relaciones entre los actores de una institución y considerando que los adultos deben tener disposición de aprender y deben llevar a cabo su propio aprendizaje se retoman estas corrientes antes mencionadas.

2.3.3 El taller

Ahora bien, esta intervención se llevará a cabo mediante un taller, según Ander Egg (1999) la palabra para indicar un lugar donde se trabaja, se labora y se trasforma algo para ser utilizado. Se trata de una forma de enseñar y de aprender, mediante la realización de “algo” que se lleva a cabo conjuntamente. Este autor considera que el taller es aprender haciendo de manera grupal y es el conjunto de la teoría y la práctica tomando en consideración las necesidades específicas de un contexto.

El motivo por el cual se eligió el taller, es que se ha tomado en cuenta que son diversas las formas de aprendizaje y de enseñanza de todas las personas, aún incluso si se trata de individuos en un mismo contexto. El taller es un ámbito de acción y reflexión mediante el cual se hace participar de manera grupal a las personas que lo conforman asumiendo un papel de responsabilidad, basado en la construcción para propiciar que se comparta en el grupo lo que se aprende de manera individual, esto con el fin de unir la teoría y la práctica estimulando las relaciones de los participantes.

Existen diversos tipos de talleres de los cuales Ander (1999) destaca tres que son: Taller Total: En donde docentes y alumnos participan activamente en un proyecto, este es aplicado o desarrollado en niveles universitarios, superiores y Programas completos. El siguiente es el taller Horizontal: Engloba profesores y estudiantes que se encuentran en un mismo nivel o año de

estudios. Este es aplicado o desarrollado en niveles primarios y secundarios. Finalmente se encuentra también el taller Vertical: Abarca todos los cursos sin importar el nivel o el año; estos se integran para desarrollar un trabajo o proyecto común y es aplicado o desarrollado en niveles primarios y secundarios. Estos apoyarán para que a la hora de hacer la planificación de actividades se tenga en cuenta la línea y seguimiento que se va a dar. En el caso de esta investigación se usará el taller vertical ya que este engloba a docentes que se encuentran en diferentes cargos y que a pesar de ello estarán en un mismo proyecto a desarrollar.

Las características más sobresalientes son que el taller tiene objetivos a cumplir, ya que no se debe perder la línea que se lleva para resolver problemas que hayan surgido, debe contar con un planteamiento de los roles puesto que es un trabajo en equipo y cada actor debe colaborar y aportar algo según el rol que le corresponda, las actividades deben estar enfocadas para dar solución, porque se tiene un objetivo, que es darle solución a algún problema que exista y por esto es importante que las actividades que se empleen tengan relación con la mejora o solución del problema central, existe una transferencia de conocimientos esto con la finalidad de ayudar a la persona en el trabajo de aprender a aprender mediante diversas actividades, está enfocado hacia la relación de “la teoría y la práctica” ya que la persona que lleva a cabo el taller debe conocer teóricamente la situación y el problema para saber de qué manera abordarlo, cómo hacerlo y con qué hacerlo, esto ayudara a tener un resultado satisfactorio y mejor acertado.

Es por ello, que todas las actividades propuestas para este taller tienen propósitos enfocados a la práctica de habilidades comunicativas que orienten a las docentes a consolidar de mejor manera los mensajes que desean transmitir a base de actividades que promueven la escucha, la fluidez, la explicación, interpretación o persuasión para que tanto el emisor como el receptor obtengan de mejor manera el mensaje deseado.

2.4 Evaluación formativa

El trabajar con una intervención implica el proceso de aplicación de juicios con la finalidad de determinar si se ha alcanzado aquello que se había propuesto, a esto se le llama evaluación. “La evaluación es una actividad o proceso sistemático de identificación, recogida o tratamiento de datos sobre elementos o hechos educativos, con el objetivo de valorarlos primero y, sobre dicha valoración, tomar decisiones” (García Ramos, 1989, p. 47) Una vez teniendo un referente sobre lo que se alcanzó será posible que se puedan tomar decisiones sobre lo que se puede hacer más adelante y lo que no.

Sus características principales son: Sistemática, porque establece una organización de acciones que responden a un plan. Integral: porque constituye una fase más del desarrollo del proceso educativo. Formativa, porque su objetivo consiste en perfeccionar y enriquecer los resultados de la acción educativa. Continua: porque se da constantemente a través de todo el proceso educativo. Flexible: Porque los criterios, procedimientos e instrumentos de evaluación y el momento de su aplicación pueden variar de acuerdo a las diferencias que se presenten en un determinado espacio y tiempo. Recurrente: Porque reincide a través de la retroalimentación sobre el desarrollo del proceso, perfeccionándolo de acuerdo a los resultados que se van alcanzando.

Esta investigación se valorará mediante la evaluación formativa, la cual se entiende como aquella que “Constituye un proceso en continuo cambio, producto de las acciones de los alumnos y de las propuestas pedagógicas que promueva el docente” (Díaz barriga y Hernández, 2002, p. 203) Sí bien, informa el progreso que se obtuvo y en base a ello busca retroalimentar a través de las carencias que se detectó durante el proceso, proponiendo actividades que ayuden al mejoramiento. También localiza cual ha sido la conducta del participante mediante la ejecución de los objetivos propuestos, revisa y hace los ajustes necesarios para propiciar el desarrollo de

conocimientos, habilidades y destrezas de los involucrados y se realiza durante el término de una serie de actividades

Dentro de esta evaluación se consideran tres momentos que atienden diferentes criterios según se necesite, pues no todas buscan un mismo propósito y no todas cuentan la misma finalidad, por eso, Pinto (2002) destaca los siguientes:

Evaluación diagnóstica, este tipo de evaluación busca identificar, que en realidad se encuentra los actores en el momento comparándola con la realidad que deberían tener, busca explicar e identificar las causas de problemas persistentes en el aprendizaje y busca tomar decisiones para hacer el hecho educativo más eficaz partiendo de lo que los participantes saben.

Por otro lado, la evaluación formativa o procesual, la cual da seguimiento, revisa el progreso del aprendizaje y realiza cambios o ajustes durante la instrucción, retroalimenta el aprendizaje con información clara, enfatiza la importancia de los contenidos más valiosos, esta tiene la función reguladora del proceso de enseñanza-aprendizaje para posibilitar que los medios de formación respondan a las características de los estudiantes o docentes y pretende principalmente detectar cuáles son los puntos débiles del aprendizaje más que determinar, cuáles son los resultados obtenidos con dicho aprendizaje.

Finalmente se encuentra la evaluación sumatoria, la cual sirve de base para certificar dominio, asignar calificaciones o determinar promociones, también mide y juzga el aprendizaje con el fin de certificarlo, asignar calificaciones, determinar promociones. Su finalidad es asegurar que las características de los estudiantes respondan a las demandas y metas educativas del sistema y saber si los alumnos han adquirido los comportamientos terminales previstos por el maestro. Estos

momentos ayudarán al facilitador o al docente a hacer las evaluaciones pertinentes en los diferentes momentos en que se encuentre el alumno, arrojando como resultado lo que atiende cada evaluación.

La evaluación formativa consta de tres modalidades que ayudan a la regulación del proceso de aprendizaje que son: interactiva, esta es la que busca notar que es lo que no se entendió, ocurre básicamente al interrogatorio en el proceso de enseñanza esto con la finalidad de decidir qué apoyo necesita el alumno; la retroactiva, dentro de ella está la retroalimentación para reforzar los conocimientos que están frágiles manejando los conceptos y aprendizajes que se vieron en sesiones anteriores, la última es la proactiva, que se encarga de impulsar a más, es decir, nos ayudan a hacer adaptaciones relacionadas con lo que se aprenderá en un futuro o a ampliar los conocimientos adquiridos.

Para que se lleve de manera adecuada esta evaluación es necesario considerar una serie de preguntas que servirán para el proceso evaluativo, estas son: ¿Qué se evalúa? se refiere al objeto de estudio al que se le está haciendo la intervención y respecto al cual se están tomando decisiones.

¿Para qué se evalúa? La finalidad que tiene es la retroalimentación para que haya un aprendizaje claro y significativo, se trata de evaluar para aprender y de esta manera ir mejorando los procesos tanto de enseñanza como de aprendizaje, en base a una serie de evidencias recolectadas a lo largo de la misma para que se pueda ampliar las posibilidades de aprendizaje de los alumnos.

¿Quiénes evalúan? principalmente es quien se encuentra frente a grupo o como encargado del grupo quien hace la evaluación, según Nirenberg (2003) lo puede hacer desde tres formas diferentes: interna la cual se refiere a la que lleva el docente cuando tiene un grupo asignado en el ciclo escolar en donde conoce el contexto y las condiciones de aprendizaje de cada alumno, externa es la que lleva a cabo un agente que no está incorporado a la plantilla docente de la escuela y

participativa se da cuando el encargado de grupo involucra a los alumnos, otros docentes o al directivo, dentro de la última forma se desglosan tres maneras de evaluación participativa que son: autoevaluación que se da cuando el alumno mismo hace una evaluación de su desempeño, evaluación se da cuando la realiza el propio alumno en colaboración con sus compañeros y la heteroevaluación que se da cuando el docente es quien la realiza.

¿Cuándo se evalúa? dependerá de la realización de actividades, proyectos, bloques, semestres o ciclo escolar, ¿Cómo se evalúa? se lleva a través de diferentes técnicas e instrumentos que ayuden a valorar los criterios establecidos, ¿Cómo se emiten juicios? en base al logro de los aprendizajes esperados, ¿Cómo se distribuyen las responsabilidades de la evaluación? en conjunto se le asigna un rol a cada participante alumno, padre de familia, docente y directivo, y ¿Qué se hace con los resultados de la evaluación? se da paso a la retroalimentación dependiendo los resultados que se hayan obtenido.

Por otro lado, el docente o el responsable de la enseñanza debe cumplir un rol dentro de esta evaluación y debe ser el siguiente: “debe ser un mediador, un profesional reflexivo que tome decisiones y solucione problemas, analice críticamente sus ideas, promueva aprendizajes significativos y establezca como meta educativa la autonomía de sus alumnos” (Díaz Barriga y Hernández, 2002, p. 78). Esto con la finalidad de que el alumno llegue a obtener un conocimiento completo fortaleciendo los puntos débiles y mejorando los que ya ha adquirido.

La evaluación formativa al ser durante todo el proceso consta de diferentes técnicas e instrumentos los cuales apoyan para que sea posible llevarla a cabo, en base a la SEP (2011) se destacan los siguientes: técnica de la observación la cual sirve para evaluar los procesos de aprendizaje en el momento en que suceden y es importante llevar un registro de ellos por lo que los instrumentos de ella son: una guía de observación, es un instrumento que se basa en una lista

de indicadores que pueden redactarse ya sea como afirmaciones para orientar a la observación en el aula, otro instrumento es el registro anecdótico es un informe que describe hechos, sucesos o situaciones concretos que se consideran importantes para el alumno o el grupo, y da cuenta de sus comportamientos, actitudes, intereses o procedimientos, otro es el diario de clases, es un registro individual, donde cada alumno plasma su experiencia personal en las diferentes actividades que ha realizado, el diario de trabajo que elabora el docente para recopilar información, en el cual se registra una narración breve de la jornada y de los hechos o las circunstancias escolares que hayan influido en el desarrollo del trabajo y la escala de actitudes que es una lista de enunciados o frases seleccionadas para medir una actitud personal

Otra técnica es la de desempeño de alumnos que son aquellas que requieren que el alumno responda o realice, una tarea que demuestre su aprendizaje de una determinada situación, los instrumentos que utiliza son preguntas que tienen como propósito obtener información sobre los conocimientos que tienen los alumnos, los cuadernos de los alumnos, es otro instrumento ya que permite ver el desempeño que tienen los alumnos en las actividades que se les ponga finalmente el instrumento de organizadores gráficos que son representaciones que comunican contenidos de manera lógica pueden ser esquemas o mapas.

Además se encuentra la técnica de análisis de desempeño la cual es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona o del potencial del desarrollo de sus actividades, esta técnica se apoya de diversos instrumentos que son el portafolio que es un concentrado de evidencias estructuradas que permiten obtener información valiosa del desempeño de los alumnos y muestra una historia documental durante el transcurso de la ejecución de actividades, también de la rúbrica, que son una serie de indicadores que permiten ubicar el grado de desarrollo de los conocimientos, las habilidades y actitudes o los valores, en una escala determinada; dentro de ella se encuentra la

analítica que desglosa una actividad en varios indicadores y describen los criterios observables para cada nivel de ejecución y la holística que es aquella que se ve más general, por otro lado, se encuentra la escala de apreciación y es un conjunto de características, aspectos o cualidades que deben ser juzgadas de acuerdo a una escala mostrando el grado que aparece el desempeño de una conducta o actitud dependiendo lo que se quiera valorar y finalmente la lista de cotejo y es una lista de palabras, frases u oraciones que señalan con precisión las tareas, las acciones, los procesos y las actitudes que se desean evaluar.

La última técnica son los interrogatorios en la cual consiste en cuestionamientos o serie de preguntas realizadas de forma sistemática para evaluar los conocimientos que tienen los alumnos, sus instrumentos son los tipos textuales, orales y escritos que valoran la comprensión, apropiación, interpretación, explicación y formulación de argumentos de los diferentes contenidos pueden ser debates, ensayos o pruebas escritas.

Esta evaluación auxiliara a saber si los objetivos y propósitos fueron alcanzados y la manera en que las docentes mediante todo el proceso llegaron a un aprendizaje, de igual manera servirá para percatarse si las actividades funcionaron y fueron las adecuadas y qué fue lo que no se alcanzó para que se pueda retroalimentar y reforzar los aprendizajes que se deseaban obtener.

CAPÍTULO
III

MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo aborda diversos puntos como el tipo de enfoque con que se va a trabajar ya que en base a este se define cómo y qué curso llevará la investigación, otra temática que se contempla aquí se refiere al tipo de diseño que utilizará este trabajo haciendo mención de los tipos de investigación experimental y no experimental, y a partir de ellos cuál se seleccionó para apoyar la investigación y lo que cada uno implica, posteriormente se dará a conocer el método que mejor se acople para la intervención que ayudará a la mejora de la situación.

3.1 Enfoque de la investigación

En todo trabajo de investigación hay un marco metodológico que se encarga de dar a conocer los procedimientos que se utilizan para tratar el problema. Para llegar a este punto, es importante saber ¿Qué es la investigación?. La investigación se define como “todo proceso de búsqueda sistemática de algo nuevo, se trata de actividades intencionales y sistemáticas que llevan al descubrimiento y a la intervención de algo nuevo” (Pierre, 1989). Como bien lo menciona el autor, se trata de la forma de indagar acerca de un tema con la finalidad de aumentar o desarrollar el conocimiento de este.

La investigación se puede llevar a cabo en diferentes ámbitos, dependiendo lo que se quiera conocer e indagar esto puede ser el laboral, social, cultural y educativo, en este caso se llevará a cabo la investigación dentro de la educación donde se “trata las cuestiones y problemas relativos a la naturaleza, epistemología, metodología, fines y objetivos en el marco de la búsqueda de conocimiento en el ámbito educativo”. (Blasco y Pérez, 2007, p. 19). La finalidad que tiene es conocer cómo se está dando la práctica docente y de qué manera se puede intervenir para mejorarla tomando en cuenta distintos aspectos de la educación.

La investigación educativa parte de algún interés, necesidad o curiosidad que se tenga acerca de la práctica docente, para esto debe percatarse de la realidad para poder tomar decisiones y posteriormente intervenir, esto ayudará a que las necesidades cada vez sean menores y por lo tanto, la práctica docente sea mejor y con mayor calidad a la hora de ser impartida.

Para poder llevar a cabo una buena indagación y esta tenga un impacto satisfactorio o positivo es necesario tomar en cuenta la estructura y la manera en que se va a llevar a cabo la intervención, para ello, se plasma el enfoque con que se va a trabajar, el diseño de investigación, el método, las técnicas e instrumentos que apoyarán esta intervención. A continuación se muestra qué camino lleva este trabajo.

Para comenzar, se define qué enfoque va a guiar el trabajo de investigación, entendido como “un proceso sistemático, disciplinado y controlado que está directamente relacionada a los métodos de investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.4). Esto tiene la finalidad de resolver problemas que se susciten llevando a cabo algunos pasos de manera ordenada y jerárquica.

Ahora bien, existen tres tipos de enfoque que se han utilizado para llevar a cabo una investigación de manera disciplinada los cuales son: cualitativo, cuantitativo y mixto. Cada uno de estos poseen un objetivo y características diferentes que se utilizarán de acuerdo a la intención con la que se realice una investigación y estos son los siguientes:

El cuantitativo de acuerdo con Tamayo (2007), es el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Como se menciona, utiliza los datos para probar hipótesis y se basa en la medición numérica, esta

busca describir, explicar y predecir los comportamientos de los sujetos que están siendo estudiados. Se considera que es un contraste de teorías ya que la teoría significa una parte muy importante que guía la investigación.

Dentro del enfoque cuantitativo el investigador hace revisiones de la teoría con la finalidad de buscar variables que puedan ser medidas. La recolección está basada en instrumentos uniformes para todos los casos, los datos se representan de forma numérica y el análisis de estos se hacen con ideas basadas en hipótesis ya establecidas para posteriormente aprobar o rechazar según sea el caso.

Algunas de las características de este enfoque según Sampieri, Fernández, Baptista (2003): el control sobre los fenómenos, la predicción mide fenómenos y utiliza estadísticas, es probatoria, busca el máximo control. Se considera de esta manera, ya que los fenómenos deben ser afectados por el investigador y se busca el máximo control para lograr que otras explicaciones sean rechazadas, esta se interpreta en base a las hipótesis iniciales, busca probar o rechazar las hipótesis que se han establecido.

En cuanto al cualitativo se entiende como “proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación” (Sampieri, 2006, p. 3-26). Ahora bien, es importante destacar que en este enfoque, el investigador se vuelve partícipe de la investigación sin dejar de lado quien está investigando, por otro lado, se considera que es inductiva ya que va de lo particular a lo general.

Las características más sobresalientes de la investigación cualitativa según Sampieri, Fernández, Baptista (2003) son las siguientes: es flexible, no busca probar hipótesis, se fundamenta en una perspectiva interpretativa, es holística, no es estadístico, se usan técnicas como la observación, entrevista, revisión de documentos, etc. (p. 9). Se le dan estas características ya que

en caso que no se esté logrando el objetivo deseado puede modificar a manera de que estos se cumplan, el investigador comienza examinando el mundo social para posteriormente llevarlo a una teoría lógica y coherente, recaba información a través de datos expresados por medio del lenguaje de manera escrita o visual y se ve desde todos los lados posibles para saber conocer mejor el problema considerando un todo.

Ahora bien, se puede hacer grandes interpretaciones, y de esta manera ampliar las ideas para enriquecer la investigación. “Produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas habladas y escritas y la conducta observable” (Taylor y Bogdan, 1987. p. 485). Está centrado en el entendimiento del significado de las acciones de las personas, el investigador se introduce en las experiencias de los participantes y construye el conocimiento.

Por otra parte, Sampieri (2003) lleva una secuencia de nueve fases que deben cumplirse para llevarse a cabo de manera adecuada esta investigación. La primer fase es aquella denominada la idea: Para poder generar una idea no necesariamente se lleva a cabo un procedimiento, esta puede surgir de experiencias personales, conversaciones, observación de hechos, creencias e incluso pensamientos. Pero cuando se tiene esta idea, resulta ser muy vaga e incluso imprecisa, por ello, es necesario ser analizada más a profundidad.

Una vez que se haya clarificado la idea se pasa a la siguiente fase la cual es planteamiento del problema: Una vez que ya se tiene la idea es momento de adentrarse más al tema, dentro del planteamiento se encuentran los objetivos que deben estar ligados al tema principal, pregunta de investigación, justificación y definición inicial del contexto.

Al haber realizado el planteamiento es necesario abordar la fase tres, la cual consta de una inmersión inicial en campo: en este momento se debe elegir el ambiente en donde se recolectarán

los datos de la institución y familiarizarse con él, posteriormente ya estando dentro de la institución se harán observaciones y anotaciones relevantes sobre el tema de investigación.

A continuación se presenta la fase cuatro, que consta en la concepción del diseño de estudio: se refiere al abordaje general que se habrá de utilizar en el proceso de investigación. Dentro del marco del diseño se realizan las actividades mencionadas hasta ahora: inmersión inicial y profunda en el ambiente, estancia en el campo, recolección de los datos, análisis de los datos y generación de teoría.

Al haber definido el rumbo de la investigación sigue la fase cinco, en donde es la definición de la muestra inicial del estudio y acceso a ésta: en esta fase se van a definir las unidades de análisis y casos iniciales, se va a elegir la muestra inicial (que es un grupo de personas, eventos o comunidades sobre el que se va a recolectar datos) para posteriormente estar en revisión constante de ella.

Continúa la fase seis, que es la recolección de los datos: en esta fase se recogen datos de la muestra, en base a técnicas de recolección como son la observación, entrevista, narraciones o encuestas. Considerando que el instrumento principal es el investigador, ya que es el quien observa, entrevista o encuesta a los participantes.

Una vez teniendo la recolección de datos es necesario dirigirse a la fase siete, que es el análisis de los datos: se va a articular y estructurar los datos de manera que se puedan describir, ya que el investigador es quien construye su propio análisis para ellos, es importante revisar todo el material que se utilizó, se describe e interpreta el significado de las categorías.

Ahora bien, la fase ocho, en donde se hace una interpretación de resultados: como ya se mencionó, el investigador es quien a base de los datos que ha recolectado va a hacer una interpretación de los resultados que los instrumentos han arrojado.

Finalmente se llega a la fase nueve, que es la elaboración del reporte de resultado: en esta fase se pueden manejar testimonios tal y como lo expresaron los participantes, o el uso de anécdotas. Es conveniente que el reporte sea revisado por los participantes para que validen sus resultados y conclusiones, así como evaluar el encuadre general, la redacción, la forma y el sistema de citas del estudio. Mediante este proceso será posible llevar a cabo una investigación de manera completa y adecuada. El enfoque que guiará este trabajo es el cualitativo, ya que este utiliza la recolección de datos y su análisis, con la finalidad de hacer preguntas de investigación que tengan mayor grado de importancia para posteriormente interpretarlas, su propósito es reconstruir la realidad tal como la observan los participantes de un sistema social. Es aquí donde concluye las fases del enfoque cualitativo.

Por último, el mixto, “Se refieren a un único estudio que utiliza estrategias múltiples o mixtas para responder a las preguntas de investigación y/o comprobar hipótesis” (Driessnack, Sousa y Costa, 2007, p. 3). Dentro de él se encuentra una combinación de características, tanto cualitativas como cuantitativas, dependiendo de las necesidades del investigador con la finalidad de encontrar información de una situación de manera completa. Este consta de ocho pasos: determinar la pregunta de investigación, determinar el diseño mixto, seleccionar el modelo mixto de diseño de investigación, recoger la información de entrada, analizar los datos, interpretar los datos, legitimar los datos o información y sacar conclusiones del informe final (Sánchez Valtierra, 2013).

Se ha considerado que el cualitativo es el adecuado para esta investigación porque este proceso busca expandir la información que se recoge tomando en cuenta que se deben observar los procesos

sin interrumpir o alterar alguna situación, esto con la finalidad de generar descripciones de los comportamientos de la manera más detallada posible, interpretando los fenómenos que se dan a través de los significados y de las percepciones que tienen los participantes.

Así mismo, busca estudiar la calidad que tienen las actividades, relaciones o asuntos para que sea entendida y así interpretada de la manera en que los individuos la perciben, también, enfatiza la naturaleza de la realidad construida socialmente, la íntima relación entre el investigador y lo que se investiga busca dar respuestas a situaciones que muestran cómo se crea la experiencia social y cómo se le da significado a la misma.

El investigador debe ser capaz de entender a las personas y también el contexto en donde se desenvuelven, por ello, parte de la idea de que el mundo social es entendido desde el punto de vista de los sujetos de estudio y que para entenderlo debe comprender a los mismos sujetos y esto se da únicamente involucrándose en el medio social en donde los actores se mueven.

3.2 Diseño de investigación

Ahora que ya se tiene descrito qué enfoque se considera para esta investigación es indispensable conocer cuál es el diseño que la investigación va a tener; según Kerlinger (2002) se ve generalmente como el diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio para obtener respuestas a las preguntas del mismo. Este diseño debe llevar un orden para que el resultado sea de manera satisfactoria y se considera como una estrategia para la aplicación de métodos a un objeto de estudio.

El diseño de investigación según Sampieri (2003) se divide en dos tipos que son el experimental y no experimental. El primero es aquel en donde se lleva una acción para posteriormente ver las consecuencias que esta tuvo, o sea se hace una manipulación intencionada para ver los resultados,

por otro lado, la no experimental es aquella en donde no existe tal manipulación sino que solo se observa y se analiza cómo es el comportamiento del fenómeno en su contexto natural.

El tipo de investigación no experimental es el que se utilizará en esta investigación, este a su vez se divide en: estudio longitudinal y estudio transversal. El longitudinal es aquel que representa datos a través del tiempo en puntos o periodos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias. Este consiste en estudiar y evaluar a unas personas por un periodo de tiempo prolongado (Myers, 2006), sirve para estimar incidencias y anticipar riesgos puede ocurrir a través de la observación o la medición de patrones individuales. Se puede llevar a cabo principalmente cuando el interés del investigador es analizar cambios a través del tiempo en ciertas variables.

Ahora bien, el transversal que es el que apoyará esta investigación, es aquel en donde “Se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único con el fin de describir” (Sampieri, 200. p. 36). Si bien, es un tipo de investigación observacional en donde se recopilan datos para estudiar a una población en un solo punto de tiempo, también es importante decir que esta limita la recogida de información a un tiempo determinado. Se consideró que esta investigación se apoyará del tipo de estudio transversal porque está basada principalmente en la observación de los sujetos en su entorno real y natural para después ir describiéndolo, también ésta ayuda a que se analice el impacto que tiene en una comunidad.

Cabe mencionar que dentro del estudio transversal se dividen diversos tipos de investigación que son clasificados dependiendo de los datos que se desean analizar, propósito, tiempo tomado para el estudio, tipo de datos empleados, los objetivos y la profundidad del estudio, entre otros, esto ayudará a que el investigador contribuya con su estudio y este pueda ser replicado, estas se presentan a continuación:

Primeramente se encuentra la investigación exploratoria, es aquella que “Ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos, obtener información para realizar una investigación más completa de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o surgir afirmaciones y postulados” (Sampieri, 2006, p. 42) Esta investigación es aquella que únicamente explora la información para hacer mayor el contexto. Existe cuando la revisión de la teoría reveló que hay ideas vagantes.

Se encuentra también la explicativa, ésta por su parte “Es más estructuradas que las demás clases de estudios, además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia” (Sampieri, 2006, p. 48) Es importante mencionar que ayuda a los investigadores a estudiar y explicar el objeto de estudio con la finalidad de entender el por qué ocurre. Se encuentra dirigido a establecer las causas y en qué medida se da un fenómeno.

Ahora bien, la investigación correlacional es aquella que tiene un manejo de variables y demuestra como una repercute en la otra. Esta “tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación” (Sampieri, 2006, p. 53) Tiene un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa y se llega a una conclusión para saber si en realidad existe esta relación entre las variables o no.

Por último se encuentra la descriptiva la cual “busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Sampieri, 2006, p. 59). Pretende recoger información de manera independiente o conjunta sobre una situación. Se encarga de describir las características de la realidad a estudiar

con el fin de comprenderla de manera más exacta y los resultados tienen el fin de entender la naturaleza del fenómeno.

Esta última ayudará a esta investigación ya que “busca solo describir, no explicar fenómenos, casos, acontecimientos, poblaciones, etc. esta no parte de hipótesis y buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Dankhe, 1986, 176). Pretende conocer situaciones a través de la descripción, los investigadores al tener los datos recolectados analizan y posteriormente extraen lo más importante para generar un amplio conocimiento. También tiene como característica presentar una interpretación correcta y de esta manera se llevarán a cabo los hallazgos encontrados del problema para tener un conocimiento más enriquecedor.

3.3 Investigación acción participativa

Una vez teniendo en cuenta el plan que se está llevando en el estudio, es necesario contemplar de qué manera se llevará su ejecución y el procedimiento que se debe seguir, esta no debe perder de vista la estructura ni la finalidad del diseño. Para ello, se considera un método el cual se entiende como “procedimiento para tratar un problema y ayudar a la mejora” (Bunge, 1991, p. 137). Cabe destacar que existe una variedad de métodos dentro de la metodología cualitativa que pueden ser utilizados como: el etnográfico, biográfico, investigación acción, fenomenológico, teoría fundamentada y etnometodológico; la implementación del método dependerá del fin con que se esté realizando dicha investigación y de lo que se quiera lograr

En este caso se decidió usar el de investigación-acción ya que éste se entiende como “un estudio de una situación social con el fin de mejorar la calidad de la acción dentro de la misma” (Elliott, 1993, p.28). Además de hacer el estudio se busca la mejora a través de una acción.

Partiendo de la idea anterior, es importante mencionar que existe una parte de esta que abarca no solo la acción para la mejora sino que también hace partícipe al investigador, a esta se le conoce como investigación-acción participativa y se conceptualiza como “un proceso por el cual miembros de un grupo o una comunidad oprimida, colectan y analizan información, y actúan sobre sus problemas con el propósito de encontrarles soluciones y promover transformaciones políticas y sociales” (Selener, 1997, p. 17). Lo que pretende este método es que la comunidad se haga parte de la búsqueda de situaciones negativas o problemas que afecten para encontrar alguna solución siendo participes para la solución de ella.

Es forzoso que este método se conozca y se determine de qué manera se debe llevar a cabo, pues de no ser así, el resultado que se desea obtener al culminar el uso de esta no será el que se desea, para ello, Selener (1997) presenta una serie de principios que se deben tomar en cuenta para el seguimiento de este método y así llegar a lo estipulado de manera satisfactoria y son los siguientes:

Primero se debe considerar a los participantes como actores sociales, eso para que ellos tengan la libertad de tomar decisiones y tengan voz propia para decidir, reflexionar y tener un papel activo dentro de la investigación, después, se debe tomar en cuenta que la meta de este es la transformación de la realidad social de los colaboradores, y no dejar del lado que busca solucionar problemas concretos de una comunidad, también, tener presente que el problema se origina en la comunidad y es definido, analizado y resuelto por los partícipes pues son ellos quienes ayudan a analizar los problemas y contribuyen a buscar soluciones y considerar que la investigación participativa le permite a la gente desarrollar un mayor sentido de pertenencia del proceso de investigación pues esto les dará a los contribuyentes un compromiso mayor y control sobre la investigación.

El método de investigación-acción participativa busca “obtener resultados fiables y útiles para mejorar situaciones colectivas, basando la investigación en la participación de los propios colectivos a investigar” (Alberich, 2002, p.76). Surge con la finalidad de que los participantes puedan reflexionar sobre los problemas que nacen dentro de su contexto, aquí se les da más relevancia a los actores sociales y no deja que ellos sean objetos pasivos de la investigación sino activos que lleven a una actitud colectiva para participar en la identificación de necesidades, recopilación de información y toma de decisiones, de este modo ellos son protagonistas de los cambios que se den en su entorno.

Por otra parte, la IAP “desarrolla el rol de facilitador/mediador de los procesos de construcción colectiva, dinamizando el entorno social a través de técnicas e instrumentos que facilitan la comunicación y la reflexión” (Ramos, 2012, p. 147). Esto porque el investigador es un participante más y le permite ser aprendiz y comportarse como tal, a su vez, le aprueba también tener un conocimiento más amplio y de esta manera ir dando respuestas a situaciones problemáticas que se presenten.

Según Kemmis (1988) hay una serie de fases que se deben seguir para tener una investigación-acción participativa las cuales son:

Fase uno, un diagnóstico, este se lleva a cabo con la finalidad de concretar el problema, se realiza el diagnóstico para saber el origen y la evolución de este problema, la posición que tienen las personas involucradas, entre otras. Es importante que se comprenda y describa lo que en realidad está pasando se pueden considerar diversas técnicas para esta fase. De esta manera, dentro de esta investigación se realizó para saber los orígenes del objeto de estudio, así como de las causas que propician dicho problema.

Fase dos, la construcción de planes de acción, una vez que ya se tiene diagnosticado el problema y delimitado es importante hacer la construcción de planes a seguir considerando que estos planes son flexibles, Para la elaboración del plan de acción de este trabajo se consideraron diversos factores como la forma en que aprenden los maestros, las actividades más propias para el cumplimiento de objetivos y la estrategia con que se iba a enfrentar el problema. Por otra parte, la fase tres, la ejecución de dichos planes, tiene la finalidad de intervenir y poner en marcha aquel plan o planes a partir de los datos obtenidos.

Fase cuatro, la reflexión, en esta fase es el momento de analizar, interpretar y sacar conclusiones organizando los resultados de esta en torno a las preguntas claves que se pusieron de manifiesto en el proceso de planificación, esta etapa se constituye como punto de partida para el inicio de un nuevo proceso de identificación de necesidad.

Para llevar a cabo las fases del método antes mencionadas es importante recordar que lo que se busca es la descripción para especificar las características del objeto de estudio que se está abordando y el por qué se está dando dicha situación para que partiendo de eso se busque una solución, por esto, se apoya de investigación descriptiva la cual ayudará a describir como está pasando el suceso y en qué medida se debe implementar la solución.

3.4 Técnicas e instrumentos

Este método se va a apoyar de diversas técnicas cada una con su respectivo instrumento que ayudará en todo momento a la recolección de datos; dentro de la investigación se entienden por técnica a “Los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas” (Rodríguez Peñuelas, 2008, p.10) Estas son el cómo se va a llevar la recolección de información. Mientras que instrumento se entiende como

“Recursos del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. (Bernardo, Calderón, 2000). El instrumento es el recurso con que se llevará la recolección.

Una de las técnicas a utilizar es la observación participante, ésta según Taylor y Bogdan (1984) es la investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en el escenario social durante la cual se recogen datos de modo sistemático. Utilizando como instrumento el guion de observación el cual tiene como objetivo: identificar las características de las relaciones interpersonales que se establecen entre los docentes del Jardín de niños Carmen Serdán, este se conceptualiza como “Sistematicidad de los aspectos que se prevé registrar acerca del objeto. Este instrumento permite registrar los datos con un orden cronológico, práctico y concreto para derivar de ellos el análisis de una situación o problema determinado” (Ortiz 2004, p. 75). De manera que mediante la técnica de la observación con su guion se puede ir registrando todo lo que se va observando y que se considera importante dando una amplia visión de los acontecimientos.

Otra técnica a utilizar es la entrevista dirigida, esta se entiende como “un diálogo intencionado con el objetivo de recopilar información sobre la investigación bajo una estructura particular de preguntas y respuestas” (Sampieri, Fernandez y Baptista, 2006, p. 595); el instrumento a utilizar es el guion de entrevista que tiene como objetivo: conocer la perspectiva que tiene el docente del Jardín de niños Carmen Serdán acerca de las relaciones interpersonales que establecen entre compañeros de trabajo de la misma institución., este “debe estar claramente identificado para su entendimiento y ello implica contener datos personales del individuo que va a responder” (Hernández; Fernández y Baptista, 2006, p. 597). Para llevar a cabo la entrevista se debe delimitar el tema y saber sobre qué se quiere obtener información esto ayudará a ver de qué manera y que

perspectiva ven el problema los sujetos de estudio. De esta manera apoyándose de estas técnicas será posible para el investigador recaudar información importante y así posteriormente las interpretaciones adecuada de la situación.

Por lo anterior, es que se ha considerado esta metodología incluyendo el método y sus técnicas como herramienta para ayudar a las docentes a llevar a cabo el proceso de mejora sobre las relaciones que hay entre ellas, siendo importante mencionar que las llevará a la reflexión y la experiencia de actividades nuevas y diferentes a desarrollar de manera conjunta, tomando en cuenta que a través del cambio y del aprendizaje sobre el tema de las relaciones interpersonales podrán mejorar su interacción y a su vez el clima laboral que se produce en la institución en donde laboran

CAPÍTULO

IV

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Las docentes del jardín de niños “Carmen Serdán” presentaron dificultad para establecer relaciones interpersonales adecuadas, enfatizando la categoría de la comunicación. El conocer de manera teórica un problema detectado en el ámbito educativo permite al orientador visualizar cómo puede intervenir para solucionarlo o bien, reducir los efectos en los sujetos de estudio, tomando decisiones anticipadas con la finalidad de definir qué se pretende lograr, cómo y cuándo se va a hacer, con qué elementos se alcanzará lo planeado y cómo se verificará el logro de lo propuesto.

De esta manera desde la orientación educativa se deben diseñar escenarios en donde el docente demuestre sus conocimientos pero sobre todo sus habilidades, aptitudes y actitudes ante las situaciones propuestas en un proyecto de intervención tomando en cuenta los propósitos, recursos, técnicas y actividades desde la andragogía y la dialogicidad, las cuales deben ser contextualizadas plasmando herramientas creativas por parte del orientador, creando así oportunidades en las que el profesor pueda mostrar el grado de desempeño y autonomía para el desarrollo de las habilidades comunicativas que le permitan mejorar las relaciones interpersonales.

4.1 Taller de habilidades comunicativas

La estrategia que se estará utilizando en este proyecto es el taller, el cual lleva por nombre “Dominemos al monstruo de los mudos”, haciendo referencia al problema que tienen las personas mudas para hacer uso de la comunicación verbal, por lo cual la propuesta de intervención se centrará en el fortalecimiento de habilidades comunicativas para mejorar las relaciones interpersonales de las docentes que conforman la institución, este taller consta de cinco bloques con un total de diez sesiones de una hora cada una (Ver apéndice G).

El primer bloque llamado “¿Qué tanto conozco?” consta de una sesión y tiene como propósito que se recaten conocimientos previos sobre el problema que se desea abordar. Como inicio se da a conocer a los participantes de este taller el propósito del mismo y a partir de la técnica de lluvia de ideas se pretende saber las expectativas de las docentes que participan en el taller. Posteriormente para el rescate de los conocimientos previos se formulan las siguientes preguntas ¿qué son las relaciones interpersonales para ti? y ¿qué factores crees que influyan para buenas o malas relaciones interpersonales?, sus respuestas quedarán plasmadas en el pizarrón seguido de eso, de manera conjunta comentarán las respuestas para llegar a una sola.

Además, para corroborar sus conocimientos sobre lo que piensan las docentes se pondrá un video en la plataforma YouTube llamado “Relaciones interpersonales” el cual habla sobre las relaciones interpersonales y los factores que intervienen en ella, posteriormente observaran con qué factores cuenta la institución y de cuáles carece, para anotar la respuesta en una hoja con la finalidad de que se den cuenta como están en sus relaciones.

Una vez que hayan reflexionado sobre estos factores se entregarán dos carteles a cada una en donde diga “de acuerdo” y “en desacuerdo” aquí se les mencionarán algunas frases con respecto a las relaciones interpersonales y los factores que involucran y ellas deberán ir diciendo si están de acuerdo con lo que dice la oración y argumentar ¿por qué?, esto para saber si realmente la idea que ellas tienen sobre una interacción entre compañeras es la correcta y se asemeja a la teoría sobre dicho tema, al finalizar se les entregaran los factores mencionados en las oraciones anteriores y deberán pegarlos en un papel bond según vallan estando de acuerdo o no.

Posteriormente, se presentará a un psicólogo que les platicará más a fondo el tema de las relaciones interpersonales, los factores que las implican y la importancia que tienen dentro del

clima laboral, motivando a que las docentes participen y cuestionen cuando tengan alguna duda o cuando algo no les haya quedado claro.

Al haber entendido y conocido qué son las relaciones interpersonales y los factores que intervienen en ellas, deberán identificar ¿Cuál es el factor más relevante o con mayor peso para mejorar las relaciones interpersonales? guiándolas a que recuerden el video mostrado, las oraciones mencionadas y la exposición del psicólogo para que lleguen al factor correcto. El más relevante y el que es importante mejorar para una buena relación interpersonal es el de las habilidades comunicativas, y estas habilidades son tres: fluidez verbal, interpretación y persuasión, una vez aclarando esto se continúa con el siguiente bloque que va enfocado específicamente a la primera habilidad comunicativa.

En el momento de cierre el producto de este bloque es el llenado de un cuadro de doble entrada de manera individual (Ver apéndice H) en donde se anotará que son las relaciones interpersonales, que factores influyen dentro de ellas y cómo repercute en el trabajo, haciendo énfasis en la idea que se tenía de estas cuestiones antes de empezar el bloque y cuál es la perspectiva que se tiene de ellas después del bloque realizado. Como tarea se pedirá que, retomando a (Ramírez, 2019) “Relaciones interpersonales en el ámbito laboral” investiguen sobre las habilidades comunicativas y en qué consisten.

El bloque dos, llamado “Hablando juntos” consta de 3 sesiones, el propósito es que se propicie la fluidez en el habla de las docentes para una mejor expresión verbal, dentro de este bloque se trabajarán actividades en donde ellas de manera oral y escrita pondrán en práctica la fluidez con la que cuentan, considerando que se debe trabajar el ritmo, la coherencia y la explicación para que la fluidez sea buena.

Al inicio de la primer sesión se pedirá que las docentes en base a la tarea que se les pidió el día anterior comenten cuáles son las habilidades comunicativas, mencionar cuál es la primera, seguido de ello se pedirá platicuen de manera grupal que característica tiene esa primer habilidad que es la de fluidez verbal, cuando lo hayan hecho se pedirá que en un papel bond previamente pegado anoten cual es la importancia de la fluidez verbal dentro de su trabajo con frases cortas y comenten si se lleva a cabo dentro de la institución y a qué nivel.

Durante el desarrollo se pedirá que inventen un cuento en conjunto, en donde de manera oral, deberán irlo narrando en un lapso de tiempo seguido de eso al terminar el tiempo de una docente continuará la otra retomando el fragmento de la primer maestra y así sucesivamente hasta que lo terminen considerando la lógica y coherencia del mismo, al terminar se pedirá comenten la experiencia de ello.

De la misma forma, se les presentará unas situaciones referentes a acontecimientos cotidianos que ocurren dentro de una escuela y se hará un cambio de rol, quien es maestra tomará el cargo de directora y viceversa seguido de eso se pedirá que comenten cuál sería su reacción y que acciones tomarían para solucionar dichas situaciones, al finalizar se pedirá que retomando el cargo que tienen dentro de la institución digan que harían para saber si reaccionarían igual y de no ser así, se pedirá comenten y lleguen a un acuerdo sobre la solución, con la finalidad de que entre ellas propongan soluciones que beneficien a la institución y a ellas mismas de manera conjunta.

Para continuar se les entregará una hoja que llevará por nombre “inserciones similares” (Ver apéndice I) dentro de la cual deberán hacer un llenado de una comparación entre cada frase en un lapso de diez minutos, al terminar ese tiempo se pedirá muestren cuales les faltó o cuales se les complico más, con la finalidad de practicar la fluidez frente a diversos temas.

Para finalizar se pedirá que inventen un situación contextualizada en su institución en donde se necesite de la aplicación de buena fluidez verbal y que la anoten en una hoja, una vez que lo hayan hecho se pedirá que la comenten en grupo con la finalidad de que reflexionen cuantas veces la ocupan durante su jornada laboral.

La segunda sesión comenzará con un juego de nombre, en el cual, cada una deberá anotar su nombre en la hoja y por cada letra deberán anotar una palabra en un lapso de tiempo, seguido de ello recordarán la importancia de la fluidez.

Como desarrollo se pedirá que se sienten en el suelo y en un vaso estarán varios papeles con nombres de personas de las cuales la maestra que saque un nombre deberá decir un adjetivo calificativo con la inicial del nombre que le haya tocado, así sucesivamente hasta que se terminen los nombres en el vaso, esta actividad les permitirá practicar la fluidez de manera rápida en las oraciones que ellas digan.

La siguiente actividad es un dialogo de caracteres en donde las docentes deberán mantener un dialogo con ellas mismas en un primer momento acerca del tema que ellas quieran tendrán cinco minutos cada una, seguido de eso deberán tener un dialogo entre ellas sobre otra temática sin perder el hilo de la conversación y la lógica que lleva, al terminar se pedirá que anoten en una hoja ¿Con quién les costó más llevar una plástica? Y que den tres argumentos para sustentar su respuesta.

Como cierre se pedirá que jueguen un juego llamado “el mundo” en donde se dirá un lugar: mar, tierra o aire y las docentes deberán anotar un nombre de algún animal que viva en ese lugar, posteriormente se pedirá que elaboren un cuento retomando los animales que dijeron, al finalizar se pedirá que lo compartan en grupo para apoyar en caso de que la redacción no se entienda o no tenga lógica.

La tercera sesión comenzará recordando lo que se vio en la primera sesión que fue las características de la fluidez verbal, posteriormente se les entregarán unas revistas y se pedirá que en conjunto elaboren un collage con imágenes que representen la fluidez verbal, seguido de ello deberán explicarlo.

Igualmente, se llevaran a cabo dilemas morales que se les presentarán a las docentes en donde ellas deberán dar su punto de vista y en base a ello llegar de manera conjunta a una solución sobre dichas situaciones contemplando la importancia de la fluidez verbal dentro de cada situación. Posteriormente se les entregaran imágenes de manera individual (ver anexo 1), deberán ordenarlas y elaborar un cuento que deban escribir en una hoja contemplando las características de la fluidez.

Como cierre y producto final del segundo bloque se pedirá que las docentes elaboren una reflexión sobre como la fluidez repercute positiva o negativamente en las relaciones interpersonales, al terminarla deberán compartirla en grupo para que de manera conjunta se lleven un conocimiento más amplio sobre esta habilidad.

El tercer bloque llamado “¿cómo lo ves tú?” Específicamente enfocado a la habilidad de interpretación, consta de tres sesiones y tiene como propósito que las docentes entiendan y respeten los diferentes significados que se le da a cada situación y la importancia en las interacciones, en este bloque las docentes trabajarán actividades en donde interpreten diferentes situaciones y en base a ellas deberán darle un significado correcto a las mismas, esto ayudará a que entiendan que hay diferentes puntos de vista y a pesar de ello, todos pueden ser correctos, sin dejar de lado que existen diversos aspectos que se deben considerar para hacer una buena interpretación, aspectos como escuchar activamente, concentrarse en el mensaje, evitar juzgar, cuidar el lenguaje, estar atentos, mantener la vista en la persona emisora para verificar los gestos, etc.

En la primera sesión se pedirá que recuerden la investigación que hicieron sobre las habilidades comunicativas y se remitan a la segunda habilidad y de una breve leída a la información de la segunda habilidad seguido de ello se pegaran dos carteles en el pizarrón uno de “ventajas” y otro de “desventajas” y deberán pasar a escribir en base a su investigación algunas ventajas de la interpretación de mensajes y de sus desventajas, al terminar comentarán la razón de sus oraciones en cada cartel.

Para el desarrollo se les presentará diferentes imágenes (ver anexo 2) y ellas en una hoja (ver apéndice J) deberán expresar en una palabra lo primero que ven al finalizar se pedirá que comparen las hojas en donde es posible que no hayan visto la misma forma en la mayoría de la imágenes, posteriormente se pedirá que cometen ¿Por qué creen que haya pasado eso? Y ¿Cuál es el papel de la interpretación en esta actividad?

La siguiente actividad consta de poner dos videos de la plataforma YouTube: “el robot” y “cuerdas” los cuales son dos videos de reflexión al terminar de verlos se pedirá que cada una de las docentes hagan una reflexión de como ellas interpretan el mensaje que quiere dar cada video al final se comparará la reflexión de cada una de manera grupal y se conversara sobre la diferencia de reflexiones.

Para terminar dicha sesión se llevará a cabo una actividad llamada “el naipe” que consta de entregarle diez tarjetas a cada docente con diferentes palabras, de las cuales, cada una deberá seleccionar cinco y pensar en un mensaje que contenga esas palabras, cuando ya las tengan se pedirá que intercambien esas cinco palabras que eligieron y se pedirá que cada docente trate de interpretar el mensaje que la otra maestra le quiso dar, al finalizar compartirán cada una el mensaje original y el mensaje que ellas interpretaron.

En la segunda sesión se les entregará dos frases a cada docente (ver anexo 3) y las docentes deberán hacer una reflexión de esas involucrando la importancia de la interpretación en las relaciones interpersonales, seguido de ello deberán compartirla de manera grupal.

Para el desarrollo de esta sesión se pedirá que las docentes presten atención total a las indicaciones que se le den, ya que se dictará la forma en que ellas van a ir elaborando un dibujo, pero sin que hagan preguntas, sin ver al compañero de lado o sin recibir alguna sugerencia, posteriormente se volverá a repetir el dictado y ellas deberán hacer nuevamente el dibujo ahora ya con la facilidad de preguntar dudas que tengan, al terminar se va a comparar y se verá cual dibujo quedo tal y como era, si en el que no preguntaron o en el que si preguntaron; a continuación se pedirá que respondan cuestiones sobre ¿por qué no salieron iguales? ¿Cuál fue la diferencia? ¿Cuál se les facilito más? Cuando hayan comentado estas respuestas se pedirá que este ejemplo lo relacionen sobre la interpretación y las relaciones interpersonales.

La siguiente actividad consta de presentarles imágenes de las cinco emociones básicas alegría, tristeza, enojo, miedo y desagrado posteriormente en el pizarrón estarán cinco situaciones que llevan a una emoción, las docentes deberán interpretar la situación que les haga llegar a la emoción que hayan escogido, seguido de ello compartirán con el grupo porque fue esa la razón de su elección.

Como cierre se solicitará que hagan una historieta de manera individual corta sobre el uso adecuado de la interpretación para una buena relación interpersonal, posteriormente se pedirá que la compartan de manera grupal para que quede más entendible el impacto e importancia que tiene la interpretación y la repercusión en las relaciones interpersonales.

La sesión tres para iniciar se pedirá que hagan un debate, de un lado, estará quien defiende la importancia de la interpretación para las relaciones interpersonales y del otro lado lo contrario, tendrá un lapso de tiempo estimado para hacer el debate, al finalizar en una hoja anotaran la conclusión a la que llegaron.

Durante el desarrollo se jugará al submarino, esta actividad consta de tapar los ojos a una de las maestras y la otra será su guía, deberá llegar a un determinado lugar en donde habrá un regalo pero debe llegar a él solo escuchando las indicaciones de su compañera, al terminar se hará lo mismo con la otra docente y cuando hayan terminado comentaran la experiencia que tuvieron al tener que trabajar únicamente con la escucha.

La siguiente actividad es la lectura de dos cuentos (ver anexo 4 y 5) en uno de ellos deberán responder a una pregunta y en el segundo se les dará una palabra a cada quien y cada que escuchen esa palabra en el cuento deberán aplaudir, después se les cuestionará sobre que trato el cuento y quienes eran los personajes, esto con la finalidad que se den cuenta que la escucha es muy importante para que puedan interpretar el cuento ya que de lo contrario no sabrán de que trata, al finalizar se pedirá que escriban sobre lo que esta actividad les deja con respecto a la habilidad de la interpretación, al terminar lo compartirán en grupo.

El cierre de esta sesión se trata de la elaboración de un cuadro comparativo, en donde las maestras expondrán ¿cómo es la institución con una buena interpretación de mensajes en la comunicación de las docentes? y ¿cómo es la institución si no hay buena interpretación de los mensajes en la comunicación de las docentes?

El bloque número cuatro, llamado “¡tienes razón!”. Enfocado a la habilidad de persuasión consta de dos sesiones y tiene como propósito hacer que las docentes apliquen la habilidad de

convencimiento en situaciones diversas, en este bloque se trabaja principalmente la fundamentación lógica que deben tener las docentes para lograr la conformidad de quienes las escuchan, actividades que ponen en práctica las habilidades anteriores juntas para que la comunicación que se ejerza sea la adecuada y mejor estructurada.

Para iniciar la sesión se pedirá que se haga una lluvia de ideas en donde las docentes expresen su conocimiento sobre la persuasión como habilidad comunicativa, mientras lo vayan haciendo, irán explicando por qué dan esa idea para que se vayan aclarando dudas y valla quedando más amplio el conocimiento.

Dentro del desarrollo se pedirá que jueguen al buen negociante, un juego en donde ellas deberán pensar en dos cualidades que pueden ofrecer con su amistad y posteriormente vender esa amistad a su compañera convenciéndole que vale la pena comprarla, al terminar de ofrecer cada quien su amistad comentarán la experiencia de dicha actividad.

Se pedirá que las docentes escriban en una hoja dos verdades y dos mentiras sobre lo que creen de la relación con su compañera, posteriormente se pedirá que las digan y defiendan las cuatro oraciones con argumentos lógicos y su compañera deberá adivinar cuales son verdad y cuales son mentira, a finalizar se pedirá que digan cual fue verdad y cual fue mentira.

El cierre consta de incitar a las docentes a pensar de manera conjunta en la elaboración de una actividad que propicie la habilidad de persuasión para la buena relación entre docentes y deberán escribir la actividad en una hoja considerando recursos. Se llevaran como tarea conseguir los materiales que se necesitan (de ser el caso) para la aplicación de la actividad que pensaron ya que se va a ejecutar.

La segunda sesión comenzará recordando la actividad que hicieron la sesión anterior y se pedirá que la ejecuten con los recursos que llevaron y la idea que escribieron en la hoja. Cuando lo hayan hecho se solicitará que en una hoja anoten si la actividad que realizaron propicia la habilidad de persuasión para buena relación entre docentes y como podrían mejorarla.

Para el desarrollo se pedirá que acomoden 3 prioridades que se les proporcionará (trabajo, salud, amistades) y se pedirá que las ordenen poniendo al inicio a la que le den mayor prioridad y así sucesivamente hasta la que tenga menor prioridad, al finalizar se pedirá que comparen entre ellas y si hay diferencia deberán persuadir a su compañera para que acepte que la manera más convincente es la suya. Al finalizar se pedirá comenten lo que sintieron a experimentar esta actividad.

La siguiente actividad consta de proporcionarles de manera grupal un problema en una institución y se pedirá que cada una piense en un argumento convincente para proponer la mejora de esta situación, después se pedirá que lo compartan y defiendan su argumento para que al final el argumento más convincente quede plasmado en una hoja como propuesta si se llega a dar problema parecido dentro de su institución.

Para cerrar se pedirá que elaboren un cuadro comparativo sobre las tres habilidades que se han trabajado durante el taller y argumenten como estas habilidades ayudan al mejoramiento de las relaciones interpersonales.

El último bloque llamado “intercambio de experiencias” consta de una sola sesión y tiene como propósito que las docentes reflexionen sobre lo que se llevó a cabo durante el taller y cómo repercute en las interacciones entre ellas. Aquí las docentes deberán hablar sobre la experiencia

que se llevan con este taller y con el que aprendieron para ponerlo en práctica en su vida laboral y cómo esto les ayuda a la mejora de las relaciones interpersonales.

Primeramente para iniciar este último bloque las docentes comentan que consideran importante llevarse de este taller a su práctica profesional docente para que les ayude a mejorar su relación con las compañeras de trabajo que tiene ahora y las que pueden llegar a tener en un futuro.

En el desarrollo se pedirá que en una hoja (Ver apéndice K) las docentes escriban unos compromisos que les ayuden a relacionarse mejor con su compañera y a entenderse mejor tomando en cuenta las habilidades que se trabajaron en el taller, después se leerán en voz alta y se firmarán para que se cumplan esos compromisos. Posteriormente se les entregará una hoja llamada frases incompletas (Ver apéndice L) en donde ellas deberán completarla con la finalidad de mejorar el taller para una intervención del mismo a futuro

Para finalizar con este taller y como producto final se pedirá que las docentes de manera conjunta elaboren un reglamento sobre la comunicación que debe perseverar dentro de la institución considerando las habilidades que se trabajaron durante todo el taller y se solicitará lo pongan en un lugar en donde puedan verlo diariamente como en dirección.

4.2 Estrategia de evaluación

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán para evaluar el proceso de las docentes dentro del taller se diseñaron bajo un enfoque formativo, en donde se aplicaron instrumentos en el momento de inicio, desarrollo y cierre. Todo ello permitirá verificar el impacto que tienen las actividades en las docentes además de conocer el grado de avance en sus habilidades comunicativas para mejorar su desarrollo interpersonal y mejorar el clima laboral durante el proceso.

Las actividades que se desarrollan en esta investigación serán evaluadas con la técnica de análisis de desempeño ya que ésta ayudará a apreciar el trabajo que realizó cada docente tomando en cuenta el proceso para ejecutarlas y el desempeño de su elaboración. En un primer momento al iniciar cada bloque del taller se aplicará una lista de cotejo la cual ayudará al facilitador a obtener los conocimientos, habilidades y actitudes con respecto a la temática a abordar, en relación con el propósito que se esté trabajando y al finalizar cada bloque se aplicará otra para conseguir información sobre el nivel de logro o la ausencia del mismo de los aprendizajes en las docentes.

En el caso del bloque uno la lista de cotejo (Ver apéndice M) se centró en prestar atención acerca del conocimiento que las docentes tienen sobre las relaciones interpersonales y los factores que influyen dentro de ellas, así como la forma en que los aplican dentro de su espacio laboral.

En el bloque dos la lista de cotejo (Ver apéndice N) se centra en evaluar la habilidad que las docentes tienen expresar un mensaje de manera clara y entendible, contemplando las diferentes características que componen a la fluidez verbal.

Por otro lado, en el bloque tres lo que se pretende con la lista de cotejo (Ver apéndice Ñ) es valorar la actitud que presenta la docente para llevar a cabo las actividades propuestas y la habilidad que tiene para poner en práctica la interpretación y de esa manera captar de manera adecuada un mensaje que se le esté dando.

De igual manera, para el bloque cuatro la lista de cotejo (Ver apéndice O) busca estimar la habilidad que las docentes tienen para convencer a los demás al dar su punto de vista, así como la forma en que lo hace frente a diversas situaciones.

El siguiente instrumento es la escala de apreciación descriptiva la cual se aplicará al finalizar cada sesión con la finalidad de obtener información sobre las conductas y acontecimientos que se

den dentro de la sesión así como la intensidad con que se den conociendo aspectos como las actitudes y habilidades que generan las docentes al llevar a cabo dichas acciones.

Durante el primero bloque se usará una escala (ver apéndice P) ya que es una sola sesión se pretende evaluar la actitud que cada docente toma al pedirles trabajen ciertas actividades, de igual manera la habilidad que va desarrollado al ejecutar cada una de las actividades y principalmente el proceso que lleva durante toda la sesión.

En el segundo bloque se usarán tres escalas (ver apéndice Q, R, S) ya que son tres sesiones, dentro de ella se estimara la formulación de ideas que haga, el cumplimiento de actividades, la relación entre palabras para emitir un mensaje, el interés para cada actividad y el conocimiento de conceptos sobre la habilidad que se trabaja.

Para el bloque tres se utilizaran tres escalas (ver apéndice T, U, V) en donde se evaluará la explicación que de las actividades solicitadas, la actitud con que genera las actividades, el dominio del concepto de la habilidad que se está abordando, la participación de las actividades, la relación que hace entre lo que ve y lo que escucha y la atención que presta cuando se necesita.

En el bloque cuatro se utilizaran 2 escalas (ver apéndice W, X) al ser solo dos sesiones, para lo cual se evaluará la participación en las actividades, expresión lógica, argumentación coherente, dominio teórico y práctico sobre la habilidad que se está trabajando y la relación que establece entre la habilidad y las relaciones interpersonales.

Para el último bloque se utilizará una sola escala (ver apéndice Y) ya que es una sola sesión, dentro de ella se evaluará la expresión que tengan las docentes para mencionar lo que se llevan del taller, los aportes que den para la mejora del taller el dominio de las habilidades que se trabajaron, el aporte para la creación del producto final y la creatividad que tengan para su elaboración.

Finalmente se utilizará la rúbrica analítica como último instrumento (Ver apéndice Z), se aplicará al finalizar el taller en el producto final que es un reglamento sobre la comunicación, para ello se evaluará primeramente el dominio sobre las habilidades que se trabajaron durante todo el taller (fluidez verbal, interpretación y persuasión), el contenido del reglamento, la organización de información, la creatividad y la actitud con que las docentes tienen durante el proceso de la elaboración del mismo, esto para que en caso de necesitar una retroalimentación se tenga completamente claro en qué aspectos hay que hacerlo.

De esta manera se podrá hacer la evaluación pertinente sobre el taller y sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos en el trabajo, llevando la evaluación formativa durante todo el proceso de la ejecución de actividades diseñadas, teniendo como finalidad identificar cuáles fueron las actividades que aportan satisfactoriamente a esta investigación y cuáles son las que se podrían mejorar o modificar para que la intervención pueda potenciar su máximo logro, por otro lado, esto ayudará a hacer una retroalimentación en las áreas de oportunidad que se hayan detectado para que los resultados sean completamente productivos para la mejora de las relaciones interpersonales.

4.3 Retos y perspectivas

Al ser una institución educativa, se compone de diferentes actores que contribuyen a un adecuado funcionamiento, por ello, al ingresar a la institución con la finalidad de abordar de manera más profunda el objeto de estudio hubieron acciones que como investigador fue difícil afrontar.

El primer reto fue el tiempo con el que las docentes contaban para platicar sobre cuestiones desfavorables que se suscitaban dentro del plantel ya que al terminar la jornada laboral debían encargarse de cargas administrativas, planeaciones de los días siguientes, materiales didácticos

para sus sesiones, etc. por lo que el tiempo era muy reducido puesto que necesitaban llegar a su casa a una hora prudente para atender cuestiones personales.

Por otro lado, el obtener información por parte de los padres de familia fue muy complicado por varias razones, entre ellas se encuentran la poca disposición por aportar información ya que algunos padres daban respuestas cerradas y otros no contestaban; la desconfianza para platicar de manera abierta ya que al ser una persona externa y formar parte en ese momento de la plantilla docente hacía que se limitaran a dar su punto de vista real, o por cuestiones de tiempo de las personas de la comunidad.

Así mismo, la intención de procurar promover un cambio en el contexto educativo resulta ser complicado al orientar a las docentes ya que al tener ellas una formación elaborada y varios años de experiencia, el enfrentarse a un cambio radical les resulta complejo y de alguna manera complicado, no obstante, la disposición que ellas tienen sirve mucho de ayuda para continuarlo.

Por otro lado, como orientador, el encontrar un principio que se acoplara completamente al trabajo de intervención resultó complicado ya que los cuatro principios que el autor menciona pueden ayudar a aportar una mejora al problema de intervención.

De igual manera, el trabajar con un modelo de orientación o disciplina fue complicado ya que elegir uno que cubriera el problema y diera resultados positivos al mismo, conlleva a conocer cada uno de manera profunda para poder elegir el que mejor se adopte a las necesidades del trabajo, sin embargo, por la situación del problema, fue importante considerar uno que estuviera basado en el desarrollo personal de las docentes, por lo que ayudo a la decisión de un solo modelo.

Sin embargo, y a pesar de cada uno de los retos, los aportes que se pudieron recolectar gracias a las personas que estaban apoyando para proporcionar información fue útil para fortalecer y

entender por qué se estaba dando este problema dentro del plantel, también para conocer las características y lo que esta situación estaba ocasionando de manera general.

Ahora bien, en base al trabajo que se elaboró es importante generar algunas perspectivas que se deseen sobre él, esto con la finalidad de analizar y desarrollar aspiraciones acerca de lo que se quiere lograr con este trabajo y a continuación se presentan las perspectivas que se tienen sobre este trabajo. La primera es que este taller se lleve a la aplicación y no se quede únicamente en la propuesta, sino que en un futuro pueda implementarse en la escuela en donde se llevó a cabo dicho trabajo para que ayude a mejorar el problema que actualmente presentan las docentes del jardín.

Otra de ellas, es que este taller repercuta satisfactoriamente en las docentes y en el jardín de manera general, logrando que los resultados que arroje sean precisamente los que se esperan, cumpliendo así los objetivos del trabajo elaborado.

Además, se espera que la implementación de este taller en el jardín ayude a que las docentes puedan favorecer el clima laboral a través de diversas acciones que permitan la mejor comunicación no solo entre ellas, sino con todos los agentes propios de la institución que son los alumnos y los padres además de agentes externos a la institución.

De igual manera que repercuta no solo en la institución sino que tenga un impacto social, es decir, que propicie en las docentes habilidades comunicativas que les permita desenvolverse frente al exterior con éxito al emitir mensajes apropiados y de esta manera evitar problemas sociales más adelante por problemas de interacción o mala comunicación.

Por otra parte, se desea que la implementación de este taller no se quede únicamente en esta institución, sino que sirva y sea efectuado en otras instituciones con mayor número de docentes

que presenten problemas de comunicación y problemas de interacción entre ellos con la finalidad de que cada vez sea menor el problema de relaciones que exista en diversas instituciones.

Finalmente, se espera que el taller se lleve a cabo en tiempos establecidos y que no sea únicamente un taller correctivo sino también sea un taller preventivo el cual permita impedir que se susciten problemas dentro de las instituciones y de esta manera se pueda evitar enfrentamientos entre docentes por mala comunicación.

CONCLUSIÓN

A manera de conclusión, se puede decir que el tema de las relaciones interpersonales dentro de una institución es muy importante puesto que rige en su mayoría el buen funcionamiento de la escuela en función de la comunicación, la toma de decisiones, el cumplimiento de metas y objetivos, la organización que debe existir, el buen clima laboral y el funcionamiento adecuado de asignación de roles, así como también el funcionamiento de los miembros de la misma en cuanto a su desarrollo personal, desempeño laboral, confianza, seguridad, motivación, y satisfacción laboral.

Es por ello que, el brindar a las docentes un lugar de trabajo que las haga sentir cómodas, motivadas, que genere ambientes agradables de trabajo y que las haga sentir valiosas trae muchas cosas benéficas para ellas tanto de manera personal como laboral y una de las más importantes es el buen desempeño dentro del aula logrando que su labor ejerza en su mayor potencial y rindan más laboralmente, cumpliendo con las tareas que les asignen y a su vez efectuando su cargo con el grupo designado.

La importancia de abordar y trabajar temas relacionados con uno de los actores principales de la educación como son los docentes se encamina hacia el papel que ejercen lo fundamental que es que ellos se encuentran bien para que puedan brindar los servicios necesarios y de calidad a la educación, así como el logro de los objetivos educativos ya que si las cosas dentro de un organismo marcha de manera positiva el funcionamiento de toda la institución se verá favorecido.

Sin embargo, el utilizar un diagnóstico socioeducativo para la obtención de información de diferentes fuentes acerca de cómo estaban las interacciones entre las docentes de esta institución permitió ampliar el panorama sobre el comportamiento que tenían y las repercusiones en el clima de la institución, reflejándose muy notorias las consecuencias dentro de la escuela.

Así mismo, el permitir observar la situación de una manera más detallada y de manera natural ayudó a conocer por qué se daban estos conflictos entre las docentes, por otra parte la participación que tuvieron las docentes al responder cuestiones sobre la interacción que existía entre ellas, la confianza que se tenían, las situaciones que habían pasado en algún momento dentro de su desempeño laboral aportó información valiosa para el sustento de esta investigación y para su interpretación, por lo que la metodología cualitativa que guió a la investigación sirvió de mucho para conocer de manera más profunda la situación.

De igual manera, el método utilizado, auxilió a que la investigación tuviera un seguimiento lógico para llegar a cumplir los objetivos planteados ya que al llevar paso a paso las cuatro fases que marca el plan de ejecución no se perdió el proceso ni el progreso que se debía llevar para llegar a la meta establecida

En cuanto a los objetivos específicos planteados en esta investigación para lograr el objetivo general se puede concluir que cuatro de los cinco fueron llevados a cabo de manera adecuada, sin embargo, por cuestiones ya mencionadas anteriormente el último que es evaluar si las acciones realizadas favorecen el clima laboral a partir de la mejora de las relaciones interpersonales no se pudo llevar a cabo por motivo de no poder aplicar el taller que diera herramientas para que las docentes desarrollaran más sus habilidades comunicativas y así se aportara una mejora a las relaciones interpersonales.

De ser posible implementar el taller, potenciaría las relaciones interpersonales ya que el factor principal para que existan las buenas relaciones es la comunicación y al desarrollar en las docentes estas habilidades mejoraría su interacción con las compañeras propiciando la escucha, la formulación adecuada de ideas, la explicación al hablar, la interpretación y la coherencia entre frases evitando contratiempos y diferencias a causa de la mala comunicación.

Por otra parte, el que puedan comunicarse de mejor manera hará que a la hora de presentarse frente a diversas situaciones como festejos, reuniones, acontecimientos cívicos, problemas, etc. les sea más fácil organizarse y dar mensajes tal y como los quieren dar, evitando de esa manera que hayan problemas por una mala organización o bien por malos entendidos, esto logrará a su vez que se sientan apoyadas entre ellas.

Además, al mantenerse unidas las docentes permitirá que se apoyen en situaciones que pasen dentro del aula de cada una, como es un conflicto con padres, una duda sobre papeles administrativos, estrategias para el aprendizaje de los alumnos, maniobras para fomentar la inclusión dentro del aula, compartimento de ideas sobre materiales didácticos, etc. logrando así un mejor desempeño por parte del quehacer de las educadoras.

Por último es importante mencionar que no habría una solución completamente acertada para mejorar las relaciones interpersonales ya que estas están en constante cambio y son muy complejas ya que dependen mucho del momento que se encuentren y el tipo de personas con quien se ejerzan, es por ello que, sería necesario estar en constante investigación y conocimiento del contexto para darle elementos a las docentes y puedan generar cambios que potencialicen las relaciones entre ellas.

Bibliografías

- Alberich, T. (2002). Perspectivas de la Investigación Social. In T. Rodríguez Villasante, M. Montañez, & J. Martí (Coords.), La investigación social participativa: Construyendo ciudadanía (Vol. 1, pp. 125-142). Madrid: El Viejo Topo.
- Álvarez, m. y Bisquerra, r. (2012). Orientación Educativa: modelos, áreas, estrategias y recursos. Las Rozas, Madrid: Wolters Kluwer.
- Arenas, M., Ripoll M. y Yáñez, R., (2010) El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Universidad Concepción Chile.
- Astorga Alfredo “Los pasos del diagnóstico participativo”en: Antología Básica Contexto y Valoración de la práctica docente propia, UPN/SEP, México D.F. 2011, p 152.
- Aubert, A., Flecha, A., García, C., Flecha, R. y Racionero, S. (2008). Aprendizaje dialógico en la Sociedad de la Información. Barcelona: Hipatia Editorial.
- Bisquerra alzina, R. (1990). Orientación psicopedagógica para la prevención y el desarrollo. Barcelona: Boixareu Universitaria-Marcombo.
- Bisquerra (1998). Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Barcelona: ciss-Praxis (última ed. 2003).
- Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. Editorial Trillas. México
- Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas.
- Bunge, Mario (1983). La investigación científica. México: Ariel.

- Carrasco, S. (2009) Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Ed. San Marcos. P.236.
- Carretero, Mario. Constructivismo y educación, México: Progreso, 1997
- Dankhe, G. L. (1986). Investigación y comunicación, en C. Fernández-Collado y G.L., Dankhe (Eds): "La comunicación humana: ciencia social". México, D.F: McGraw Hill de México. Capítulo 13, pp. 385-454
- Díaz Barriga, F. y G. Hernández (2002), Estrategias para la comprensión y producción de textos, 2ª. ed., México, McGraw-Hill.
- Egg Ander (1999) El taller una alternativa de renovación pedagógica, Rio de la Plata: Editorial Magisterio
- Elliott,J.(1993):El cambio educativo desde la investigación acción. Madrid. Morata
- Espinosa G., Zamora A., (2002), Diagnóstico Socioeducativo (mayo 2002)
- Freire, P. (1970). Pedagogía del Oprimido. Madrid: Siglo: XXI.
- García Ramos, J.M. (1989):Bases pedagógicas de la evaluación.Madrid: Síntesis.
- Gonçalves, Alexis P., (1997). Dimensiones del clima organizacional, Sociedad Latinoamericana para la Calidad, Diciembre de 1997
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2010), Metodología de la investigación, México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S. A. de C.V.
- Hernandez Sampieri, Roberto ;Fernández Collado, Carlos;Baptista Lucio, PilarMetodología de la Investigación. Mc Graw Hill, México 1997
- Kemmis, S. y McTaggart, R. (1988). Cómo planificar la investigación-acción. Barcelona: Laertes.

- Kerlinger, F. (2002) Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento., p.83
- Knowles M. Andragogy in action. San Francisco, Jossey-Bass, 1984.
- Knowles M. The modern practice of adult education: andragogy ver-sus pedagogy. New York: Association Press, 1970.
- Levinson, D. (1978). The seasons of a man's life. New York: Knopf.
- Levinson, D. (1986). A conception of adult development. American Psychologist. Vol. 41, No. 1 (3-13).
- Levinson, D. (1987). The seasons of a woman's life. New York: Ballantine.
- Martínez Chávez, Víctor Manuel. Diagnóstico: Procedimientos, Procesos y Reingeniería. Editorial Trillas. Mexico 1998
- Méndez, Carlos. METODOLOGIA. Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Editorial McGraw-Hill, Segunda Edición. Bogotá, 1998
- Marí Mollá, Ricard (2001), Diagnóstico Pedagógico. Un modelo para la intervención psicopedagógica, Barcelona, España, Edit. Ariel.
- Moliner garcía, O. (2006). Proyecto docente e investigador. Documento inédito. Castellón: Universitat Jaume I.
- Monereo, C. (2000). El asesoramiento en el ámbito de las estrategias de aprendizaje. En C. Monereo (Coord.), Estrategias de aprendizaje (pp. 15-62). Madrid: Visor.
- Nirenberg, O., J. Brawerman y V. Ruiz (2003), Evaluar para la transformación. Innovaciones en la evaluación de programas y proyectos sociales, Barcelona, Paidós.

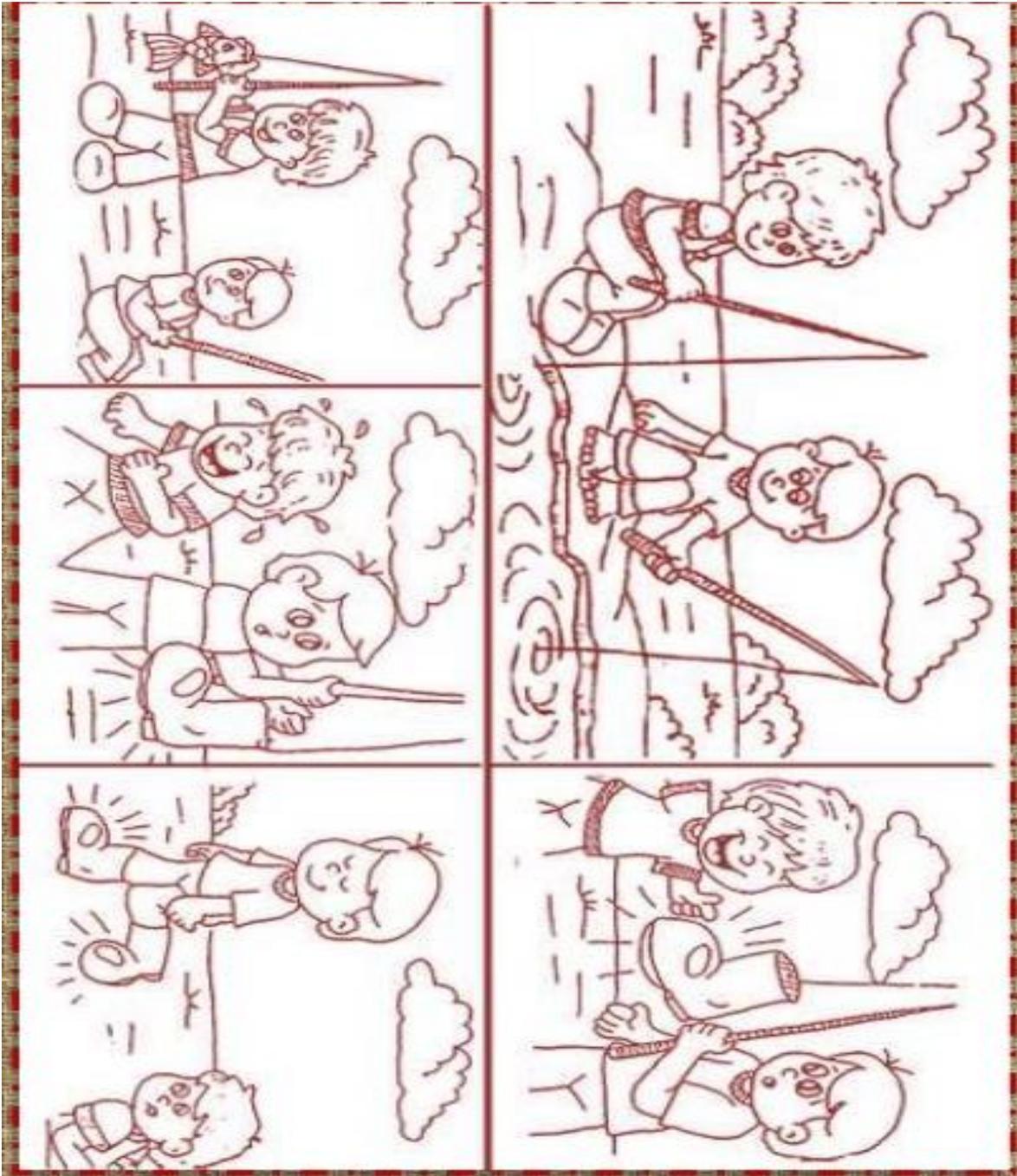
- Raczynski, D. y Muñoz, G. (2005). Efectividad escolar y cambio educativo en condiciones de pobreza en Chile. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación, Santiago: Maval Ltda.
- Ramírez-Wong, L. C. (2019). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO
- Rodríguez, D. (2001). Diagnóstico Organizacional. Editorial Alfaomega. México. D.F.
- Rubio, J. y J. Varas (2004). El análisis de la realidad en la intervención social. Manual Práctico. Universidad de Bristol Ucrania. Narcea, S. A. de Ediciones Madrid
- Ruíz de Pinto, L. (2002) Evaluación – tipos de evaluación Revista de posgrado de la vía cátedra de medicina. n° 118 – agosto 200.
- Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. McGraw-Hill. Cuarta edición. 2006. p.3-26.
- Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. McGraw-Hill. Sexta edición. 2014. p.9
- Sampieri, Fernandez, Baptista. (2003). Metodologia de la investigación. Tercera edición. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Secretaría de Educación Pública, S. (2011). Reforma Integral de la Educación Básica. Diplomado para los maestros de primaria: 3° y 4° grados. En Módulo 1: Fundamentos de la Articulación de la Educación Básica. México.
- Selener, D. (1997). Participatory action research and social change. NY: Cornell University Participatory Action Research Network
- Silveria, M. (2014) El arte de las relaciones personales, Madrid, España, Editorial Alba

Torres, Rosa María (1996), “Formación docente: clave de la ‘reforma educativa’”, en Nuevas formas de aprender y enseñar, Santiago de Chile, UNESCO-OREALC.

Varela, M. (2008). Todo es personal. Las buenas relaciones definen el éxito en los negocios.

ANEXOS

ANEXO 1
Cuentos



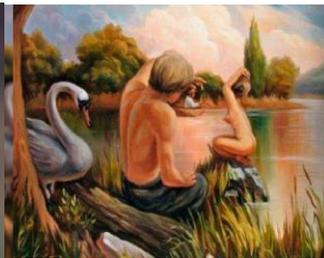
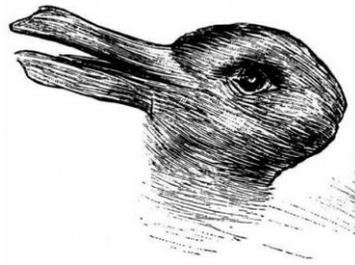
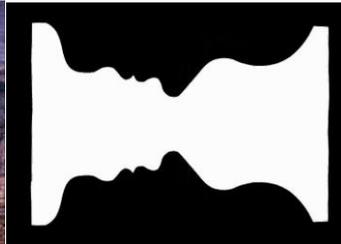
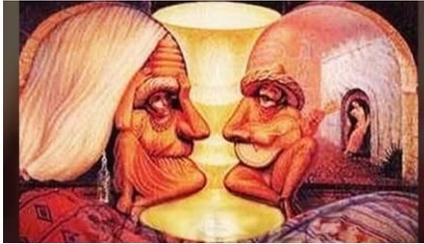
Imágenes sobre un cuento a elaborar

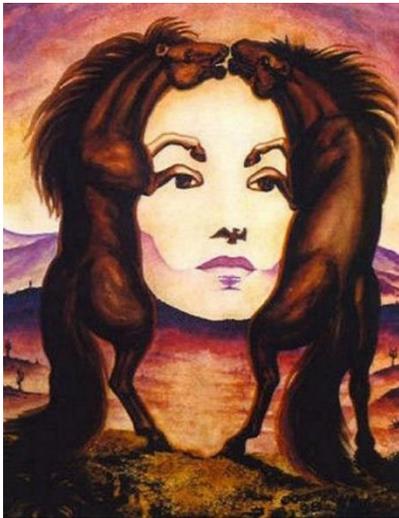
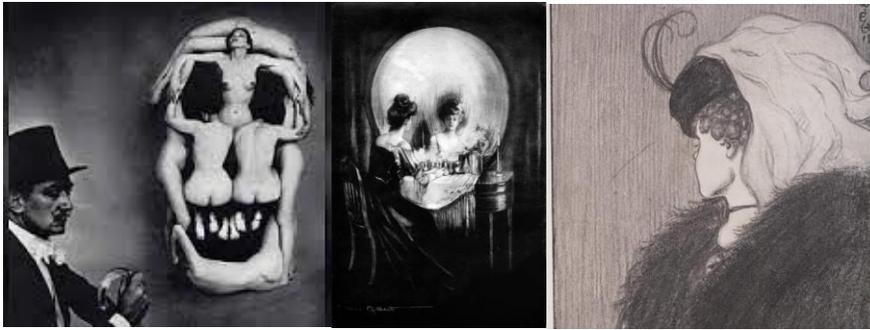


Imágenes sobre un cuento a elaborar.

ANEXO 2

IMÁGENES CAPCIOSAS





Imágenes capciosas que ayudan a la interpretación de formas.

ANEXO 3

FRASES

- 1.- El regalo más grande es dar una parte de ti mismo.
- 2.- La única manera de poseer un amigo es serlo.
- 3.- La felicidad de tu vida depende de la calidad de tus pensamientos.
- 4.- A veces sentimos que lo que hacemos es tan solo una gota en el mar, pero el mar sería mucho menos si le faltara una gota

ANEXO 4

EL AUTOBÚS

Imagina que conduces un autobús, inicialmente el autobús va vacío. En la primer parada suben 5 personas, en la siguiente parada bajan 3 del autobús y suben 2, más adelante suben 10 personas y bajan 4, finalmente en la última parada bajan 5 pasajeros.

Pregunta ¿Qué número de calzado utiliza el chofer del autobús?

ANEXO 5

LA GALLINITA ROJA Y EL GRANO DE TRIGO

Érase una vez una **gallinita roja**. Un buen día paseándose por la granja, halló un grano de trigo.

-¿Quién quiere plantar este grano de **trigo**?

-Yo no, dijo el perro

-Yo no, dijo el gato

-Yo no, dijo el pavo

-Pues entonces lo hare yo, dijo la **gallinita roja**. Y así lo hizo, al cabo de algún tiempo de aquel grano de **trigo** brotaron unas hojitas verde. Brilló el sol, cayó la lluvia y la plantita empezó a crecer y crecer. Pronto se convirtió en una gran espiga, con su cabeza como un racimo de granos de oro.

-¿Quién quiere segar este **trigo**? Pregunto **la gallinita roja**

-Yo no, dijo el perro

-Yo no, dijo el gato

-Yo no, dijo el pavo

-Entonces lo hare yo, dijo la **gallinita roja**. Y así segó la espiga con su afilado pico, lo mismo pasó cuando la **gallinita roja** pregunto por ¿Quién quería desgranar el **trigo**? ¿Quién quería llevar el **trigo** al molino? y ¿Quién quería cocer la tortita de **trigo**? Pero cuando la **gallinita roja** pregunto ¿Quién quiere comer esta tortita de **trigo**? todos sus amigos dijeron que ellos si querían. A lo que la **gallinita roja** contesto

-No, ustedes no quieren, soy yo quien en verdad quiere comerla, así que la **gallinita roja** y sus pollitos se comieron esa deliciosa tortita de **trigo** sin dejar ni una migaja.



APÉNDICES

APÉNDICE A
GUIA DE OBSERVACIÓN

Lugar: _____

Objetivo: Conocer las características sociales, culturales y económicas del Barrio de San Pedro con el fin de identificar aspectos incidentes en las relaciones personales que se establecen en ellos.

CATEGORIA	OBSERVACIÓN
Características culturales	
Características económicas	
Características Sociales	
Características educativas	

APÉNDICE B
DIARIO DE CAMPO

Escuela: _____

Fecha: _____ Hora: _____

Objetivo: Observar la forma en que los alumnos llevan su aprendizaje y encontrar problemáticas que puedan afectar su desarrollo académico.

Día	Observación
Lunes	
Martes	
Miércoles	
Jueves	
Viernes	

APÉNDICE C
GUIÓN DE OBSERVACIÓN

Fecha: _____

Lugar: _____

Objetivo: Identificar las características de las relaciones interpersonales que se establecen entre los docentes del Jardín de niños Carmen Serdán

CATEGORIA	INDICADOR	LO REALIZA	LO REALIZA CON DIFICULTAD	NO LO REALIZA
Habilidades comunicativas	Escucha activa			
	Fluidez verbal			
	Explicación			
	Interpretación			
	Persuasión			
Aplicación de valores	Respeto			
	Tolerancia			
	Comprensión			
Conductas	Asertivas			
	Pasivas			
	Agresivas (Conflictivas)			
Comentarios				

(Martin, 2016) (Oliveros, 2014, p.512) (Güell y Muñoz, 2000)

APÉNDICE D
ENTREVISTA AL DOCENTE

Fecha: _____

Lugar: _____

Grado: _____

Objetivo: Conocer la perspectiva que tiene el docente del Jardín de niños Carmen Serdán acerca de las relaciones interpersonales que establecen entre compañeros de trabajo de la misma institución.

1.- ¿Qué tiempo tiene trabajando en esta institución?

2.- ¿Qué formación tiene?

3.- ¿Cuáles son las principales fortalezas laborales en la institución?

4.- ¿Cuáles son los primeros problemas laborales en la institución?

5.- ¿Cómo es la convivencia que tiene con sus compañeros de trabajo?

6.- Para usted, ¿Qué tan importante es tener una buena relación con sus compañeros? ¿Por qué?

7.- Dentro de la Institución ¿hay un clima de confianza entre los compañeros de trabajo?
Justifique su respuesta

8.- Según su experiencia ¿De qué depende una buena relación entre compañeros de trabajo?

9.- Al haber conflictos en su trabajo, ¿De qué manera lo solucionan?

10.- ¿Cómo se llegan a acuerdos dentro de la institución?

11.- ¿Cómo reacciona si en algo no está de acuerdo en su trabajo?

12.- Sí han surgido problemas entre compañeros ¿Por qué se han dado?

13.- ¿Se ha sentido estresado en algún momento en su trabajo? ¿Por qué?

14.- ¿Usted se siente identificado con la institución con respecto a la misión, visión y valores?
¿Por qué?

15.- ¿Se siente aceptado por su grupo de compañeros? justifique su respuesta

16.- Desde el argumento anterior, ¿Cómo considera el clima laboral dentro de la institución?
¿Por qué?

17.- ¿Cómo debe ser, según su experiencia, el clima laboral?

18.- ¿Cuáles son los canales de comunicación que se llevan a cabo en la institución?

19.- ¿Recibe apoyo del equipo docente en la realización de actividades?

20.- Según su experiencia, ¿Las relaciones interpersonales influyen en la práctica docente? ¿Por qué?

21.- ¿Qué estrategias considera mejor para las relaciones interpersonales entre docentes?

APÉNDICE E
ENTREVISTA AL PADRE DE FAMILIA

Fecha: _____

Lugar: _____

Objetivo: Obtener información de los padres o tutores acerca de las relaciones interpersonales en el aula

1.- ¿Cómo es la relación entre usted y la docente? Justifique su respuesta

2.- Al darse las indicaciones en el aula, ¿Se entiende de manera clara? ¿Por qué?

3.- Como tutor ¿De qué manera enfrentan un conflicto en el aula?

4.- Dentro del aula ¿se mantiene una conversación adecuada?

5.- ¿Cómo se toman las decisiones dentro del aula?

6.- ¿Se expresan los desacuerdos de manera adecuada? ¿Por qué?

7.- Cuando no hay acuerdos en el salón, ¿A qué estrategia se recurre?

8.- ¿Se siente tomado en cuenta por el docente para tomar decisiones? ¿Por qué?

9.- Considera que ¿el ambiente dentro y fuera del aula es bueno? ¿Por qué?

10.- ¿Se habla de conflictos y desacuerdos dentro del aula de manera adecuada? Justifique su respuesta

11.- ¿Qué propondría para reforzar las relaciones interpersonales dentro del aula?

APÉNDICE F
ENTREVISTA A DOCENTE DE APOYO

Fecha: _____

Lugar: _____

Objetivo: Conocer la perspectiva que tiene la docente sobre las relaciones interpersonales en una institución educativa

1.- ¿Qué entiende por relaciones interpersonales?

2.- ¿Qué caracteriza a una buena relación interpersonal dentro del ámbito laboral?

3.- En una institución, ¿Qué aspectos (personales-laborales) influyen para no tener una buena relación interpersonal?

4.- ¿Cuáles podrían ser las consecuencias de tener malas relaciones en una institución educativa?

5.- ¿Qué importancia tiene sentirse bien con sus compañeros de trabajo para un buen desempeño laboral? ¿Por qué?

6.- ¿Cuáles considera son los valores más importantes para mantener una buena relación laboral? justifique su respuesta

7.- ¿Considera que la falta de comunicación es la causa más grave de una mala relación interpersonal en el trabajo?

8.- ¿Cree que la conducta de los docentes afecta en las relaciones interpersonales laborales? ¿Por qué?

9.- Según su experiencia, ¿De qué manera repercute una mala relación entre docentes para su desempeño laboral?

10.- ¿Qué estrategias o acciones considera importante realizar para mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral?

APÉNDICE G

TALLER: ¡DOMINEMOS AL MONSTRUO DE LOS MUDOS!

Tema: ¿Qué tanto conozco?		Planeación: 1	Tiempo: 1 hora		
Objetivo general: Mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes del Jardín de niños Carmen Serdán mediante un taller para favorecer el clima laboral de la institución.					
Propósito: Que se rescaten conocimientos previos y a partir de ello dar a conocer ¿qué son las relaciones interpersonales? y ¿Qué factores incluye?					
Momento	Actividades	Tiempo	Recursos	Productos / evidencia	Instrumento de evaluación
Inicio	1.- Presentación del tema y propósito	5 minutos		<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de doble entrada 	Lista de cotejo Escala de apreciación
	2.- Se les pondrá un video acerca de las relaciones interpersonales https://www.youtube.com/watch?v=zyoDMzq5QBY y después se les cuestionara sobre ¿qué semejanza hay con su institución?, ¿cuál es la diferencia?, etc.	10 minutos	-Video		
Desarrollo	3.- ¿Cuál es tu postura? En esta actividad se les dará dos carteles uno de “de acuerdo” y “en desacuerdo”. En base a una serie de oraciones que les dirán las docentes (ver apéndice H) alzarán el cartel estén de acuerdo o no y argumentarán ¿por qué?, posteriormente irán pegando los factores que corresponden a las relaciones interpersonales según vayan estando de acuerdo o no.	15 minutos	-Carteles -Oraciones		
	Exposición por parte de un psicólogo el cual ayudará a profundizar el tema y aclarar dudas que las docentes tengan	25 minutos	-Cañón -Diapositivas		
Cierre	6.- Contestar un cuadro de doble entrada (ver apéndice I) en donde dirán como entienden las relaciones interpersonales después de haber explicado el tema.	5 minutos	-Cuadro -Lapiceros		

	7.- Se pedirá que de tarea investiguen retomando a (Ramírez, 2019) “Relaciones interpersonales en el ámbito laboral” investiguen sobre las habilidades comunicativas y en qué consisten.				
--	--	--	--	--	--

	4.- Inserciones similares, se dará una hoja en donde vallan diferentes frases comparadas y deberán ir completando (ver apéndice I).	10 minutos	-Hoja de frases		
Cierre	5.- Se pedirá que inventen una situación contextualizada en su institución en donde se necesite de una fluidez verbal buena, cuando la tengan se pedirá que la anoten y comenten entre ellas.	15 minutos	-Hojas		

TALLER: ¡DOMINEMOS AL MONSTRUO DE LOS MUDOS!

Tema: Hablando juntos		Planeación: 3	Tiempo: 1 hora		
Objetivo general: Mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes del Jardín de niños Carmen Serdán mediante un taller para favorecer el clima laboral de la institución.					
Propósito: Que se propicie la fluidez en el habla de las docentes para una mejor expresión verbal.					
Momento	Actividades	Tiempo	Recursos	Productos / evidencia	Instrumento de evaluación
Inicio	1.- Juego de nombres, Se pedirá que las docentes escriban su nombre y por cada letra deberán escribir una palabra. Después del tiempo estimado para esta actividad mostrará quien si acabo y a quien le falto terminar.	10 minutos	.Hojas -Lapiceros	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Cuento 	Lista de cotejo Escala de apreciación
Desarrollo	<p>2.- Amo a mi amado, en esta actividad se les da el nombre de una persona y ellas deberán completar un adjetivo calificativo que empiece con el mismo nombre. Ejemplo: Juan “Yo amo a mi amado Juan porque es Juguetón”</p> <p>3.- Dialogo de caracteres, las docentes deben mantener una plática con ellas mismas sobre alguna temática, y después con su compañera, al finalizar mencionaran ¿con quién les costó más trabajo entablar una plática?</p>	<p>10 minutos</p> <p>20 minutos</p>	-Vaso -Nombres		

Cierre	4.- El mundo, se dirá un lugar mar, tierra o aire y ellas deberán decir el nombre de algún animal que viva ahí. Posteriormente elaborarán un cuento, retomando los animales que dijeron en la actividad anterior, al finalizar analizarán que cuento tiene la coherencia necesaria para ser entendido.	20 minutos	-Hojas		
--------	--	------------	--------	--	--

TALLER: ¿DOMINEMOS AL MONSTRUO DE LOS MUDOS!

Tema: Hablando juntos		Planeación: 4	Tiempo: 1 hora		
Objetivo general: Mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes del Jardín de niños Carmen Serdán mediante un taller para favorecer el clima laboral de la institución.					
Propósito: Que se propicie la fluidez en el habla de las docentes para una mejor expresión verbal.					
Momento	Actividades	Tiempo	Recursos	Productos / evidencia	Instrumento de evaluación
Inicio	1.- Se les entregarán unas revistas y se pedirá que en conjunto elaboren un collage con imágenes que representen la fluidez verbal, seguido de ello deberán explicarlo.	15 minutos	-Revistas -papel cascaron -tijeras -Resistol	<ul style="list-style-type: none"> • Collage • Cuento • Reflexión 	Lista de cotejo Escala de apreciación
Desarrollo	2.- Dilemas morales, se les presentará a las maestras diversas situaciones y ellas explicarán cómo reaccionarían si estuvieran en esa situación, posteriormente comprarán la solución que de cada una y llegaran a un acuerdo sobre cuál es la más adecuada.	15 minutos	-Situaciones		
	3.- Se les entregará unas imágenes (ver anexo 1) y ellas deberán ordenarlas de manera en que le encuentren lógica. Después se elaborará un cuento con las imágenes ya ordenadas, finalmente se pedirá que los lean y elijan el que mejor explicado haya quedado.	15 minutos	-Imágenes -Hoja -Lapiceros -Resistol		

Cierre	4.- Elaborar una reflexión sobre como la fluidez interviene positiva o negativamente en las relaciones interpersonales.	15 minutos	-Hojas -Lapiceros		
--------	---	------------	----------------------	--	--

TALLER: ¡DOMINEMOS AL MONSTRUO DE LOS MUDOS!

Tema: ¿Cómo lo ves tú?		Planeación: 5	Tiempo: 1 hora		
Objetivo general: Mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes del Jardín de niños Carmen Serdán mediante un taller para favorecer el clima laboral de la institución.					
Propósito: Que las docentes entiendan y respeten los diferentes significados que se le da a cada situación y comprendan la importancia de eso en las relaciones interpersonales.					
Momento	Actividades	Tiempo	Recursos	Productos / evidencia	Instrumento de evaluación
Inicio	1.- Se pegarán dos carteles “ventaja” y “desventaja” y deberán pasar a escribir en base a su investigación algunas ventajas de la interpretación de mensajes y de sus desventajas, al terminar comentarán la razón de sus oraciones en cada cartel.	10 minutos	-Carteles	<ul style="list-style-type: none"> • Carteles • Hoja de descripción 	Lista de cotejo Escala de apreciación
Desarrollo	2.- cuestión de perspectivas. Se mostraran imágenes diferentes (ver anexo 2) y deberán describir en una hoja (ver apéndice J) su interpretación, al finalizar deberán contrastar respuesta para que vean que ambas tienen diferentes perspectivas	10 minutos	-Imágenes -Cañón -Hojas -Lapiceros	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretación de videos 	
	3.-Se pondrán 2 videos (El robot y cuerdas) https://www.youtube.com/watch?v=X8TxLiuheBM https://www.youtube.com/watch?v=4INwx_tmTKw Seguido se hará una interpretación de los videos. Se va a comparar la interpretación de cada video al final se comparará la reflexión de cada una de manera	25 minutos	-Videos		

	grupal y se conversara sobre la diferencia de reflexiones				
Cierre	4.- El naipe, se les entregarán 10 tarjetas con diferentes palabras de las cuales deberán seleccionar 5 y pensar en un mensaje que contenga esas palabras posteriormente se intercambian las tarjetas y se pedirá que interpreten el mensaje que se quiere dar, para finalizar deberán escribir el mensaje que ellas pensaron y el mensaje que en realidad se les quería dar para comparar.	15 minutos	-Tarjetas		

TALLER: ¿DOMINEMOS AL MONSTRUO DE LOS MUDOS!

Tema: ¿Cómo lo ves tú?		Planeación: 6	Tiempo: 1 hora		
Objetivo general: Mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes del Jardín de niños Carmen Serdán mediante un taller para favorecer el clima laboral de la institución.					
Propósito: Que las docentes entiendan y respeten los diferentes significados que se le da a cada situación y comprendan la importancia de eso en las relaciones interpersonales.					
Momento	Actividades	Tiempo	Recursos	Productos / evidencia	Instrumento de evaluación
Inicio	1.- Se les entregara dos frases a cada quien (ver anexo 3) y las docentes deberán hacer una reflexión de esas metiendo la importancia de la interpretación en las relaciones interpersonales, seguido de ello deberán compartirla de manera grupal.	10 minutos	-Frases	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexión • Dibujos • Historieta 	Lista de cotejo Escala de apreciación
Desarrollo	2.- Dibujo dictado, se les dictara dos veces la forma en que deben hacer un dibujo (ver apéndice R), el primero será únicamente escuchando las indicaciones y el segundo podrán ir preguntando, al finalizar se les cuestionará ¿Por qué no son iguales?, ¿Cuál se les facilitó más?, etc.	20 minutos	-Hojas -Lapiceros		
		3.- Se les presentará unas imágenes que expresen ciertas emociones (ver anexo 4) y deberán interpretar ¿qué emoción es?, seguido de eso, deberán pasar al pizarrón en donde estarán pegadas situaciones y deberán pegar la emoción según lo consideren.	15 minutos	-Imágenes	

Cierre	5.- Elaborar una historieta sobre el uso de la habilidad interpretación para una buena relación interpersonal.	15 minutos	-Hojas -Lápiz		
--------	--	------------	------------------	--	--

TALLER: ¿DOMINEMOS AL MONSTRUO DE LOS MUDOS!

Tema: ¿Cómo lo ves tú?		Planeación: 7	Tiempo: 1 hora		
Objetivo general: Mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes del Jardín de niños Carmen Serdán mediante un taller para favorecer el clima laboral de la institución.					
Propósito: Que las docentes entiendan y respeten los diferentes significados que se le da a cada situación y comprendan la importancia de eso en las relaciones interpersonales.					
Momento	Actividades	Tiempo	Recursos	Productos / evidencia	Instrumento de evaluación
Inicio	1.- Harán un debate, de un lado, estará quien defiende la importancia de la interpretación para las relaciones interpersonales y del otro lado lo contrario, tendrá un lapso de tiempo estimado para hacer el debate, al finalizar en una hoja anotaran la conclusión a la que llegaron.	15 minutos		<ul style="list-style-type: none"> Cuadro comparativo 	Lista de cotejo Escala de apreciación
Desarrollo	2.- Submarino, una docente deberá estar con los ojos vendados y la otra deberá guiarla para llegar a un determinado lugar, en donde habrá un premio pero solo lo conseguirán si logran llegar con base a la guía que darán y recibirán. Posteriormente cambiaran turno, al finalizar dependiendo el resultado se verá quien acato correctamente las instrucciones y quién no.	15 minutos	-Venta -Premio		
	3.- Llevar a cabo dos cuentos, (ver anexos 6 y 7) uno de ellos deberán contestar una pregunta y en el segundo se les dará una palabra y cada que escuchen esa palabra en el cuento deberán	15 minutos	-Cuentos		

	hacer algún movimiento o sonido. Después se les cuestionara sobre ¿Sí les costó prestar atención?, ¿qué paso al poner atención? y ¿qué hubiera pasado si no hubieran prestado atención?				
Cierre	4.- Elaboración de un cuadro comparativo, en donde las maestras expondrán ¿cómo es la institución con una buena interpretación de mensajes en la comunicación de las docentes? y ¿cómo es la institución si no hay buena interpretación de los mensajes en la comunicación de las docentes?	15 minutos	-Hojas -Lapiceros		

Cierre	4.- Elaboración de una actividad que propicie la habilidad de persuasión para la buena relación entre docentes y deberán escribir la actividad en una hoja considerando recursos. Se llevaran como tarea conseguir los materiales que se necesitan (de ser el caso) para la aplicación de la actividad que pensaron ya que se va a ejecutar.	15 minutos	-Hoja -Lapicero		
--------	--	------------	--------------------	--	--

	un argumento convincente para proponer la mejora de esta situación, después se pedirá que lo compartan y defiendan su argumento para que al final el argumento más convincente quede plasmado en una hoja como propuesta si se llega a dar problema parecido dentro de su institución				
Cierre	4.- Elaboración de un cuadro comparativo sobre las tres habilidades que se han trabajado durante el taller y argumenten como estas habilidades ayudan al mejoramiento de las relaciones interpersonales.	15 minutos	-Hojas -Lapiceros		

TALLER: ¡DOMINEMOS AL MONSTRUO DE LOS MUDOS!

Tema: Intercambio de experiencias		Planeación: 10	Tiempo: 1 hora		
Objetivo general: Mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes del Jardín de niños Carmen Serdán mediante un taller para favorecer el clima laboral de la institución.					
Propósito: Que las docentes reflexionen sobre lo que se llevó a cabo y de qué manera ha repercutido en las interacciones entre ellas.					
Momento	Actividades	Tiempo	Recursos	Productos / evidencia	Instrumento de evaluación
Inicio	1.- ¿Qué me llevo? Explicar que es lo que se llevan después del taller, para conocer la perspectiva de cada una.	15 minutos		<ul style="list-style-type: none"> • Compromisos • Frases • Reglamento de relaciones interpersonales 	Escala de apreciación Rubrica analítica.
Desarrollo	2.- Me comprometo a. Escribirán en una hoja de compromiso (ver apéndice K) los compromisos que tendrán para ejercer la mejora de su relación entre ellas.	10 minutos	-Hojas		
	3.- Frases incompletas, deben completar unas frases que se les dará (ver apéndice L) con la finalidad de saber que les gusto y que se podría mejorar dentro del taller.	10 minutos	-Frases incompleta		
Cierre	4.- Reglamento, elaborarán de manera conjunta un reglamento en donde tengan pautas que deben considerar para que haya una mejor comunicación considerando las habilidades comunicativas vistas durante el taller, finalmente se pegará ese reglamento en un lugar que ambas puedan verlo.	25 minutos	-Material decorativo		

APÉNDICE H

CUADRO DE DOBLE ENTRADA

Relaciones interpersonales		¿Qué es?	¿Qué factores intervienen?	¿Cómo repercute en el trabajo?
	Antes			
	Ahora			

APÉNDICE I

COMPLETA LAS FRASES

- 1.- El carro es tan: _____ como mi casa.
- 2.- El campo es tan: _____ como mi mascota.
- 3.- El trabajo es tan: _____ como mi hermano.
- 4.- Los alumnos son tan: _____ como los árboles.
- 5.- Las escaleras son tan: _____ como las sillas.
- 6.- Las maestras son tan: _____ como las películas.
- 7.- El clima es tan: _____ como las aves.
- 8.- La ropa es tan: _____ como la estufa.
- 9.- El material es tan: _____ como el juguete.
- 10.- La comida es tan: _____ como las docentes.
- 11.- El kínder es tan: _____ como la ciudad.
- 12.- Los padres son tan: _____ como las matemáticas.
- 13.- Las libretas son tan: _____ como los animales.
- 14.- Las planeaciones son tan: _____ como mi vida.
- 15.- El salario es tan: _____ como mi habitación.

APÉNDICE J

En base a las imágenes vistas, describe lo que ves en ellas.

1.- _____

2.- _____

3.- _____

4.- _____

5.- _____

6.- _____

7.- _____

8.- _____

9.- _____

10.- _____

11.- _____

12.- _____

13.- _____

14.- _____

15.- _____

16.- _____

17.- _____

18.- _____

19.- _____

APÉNDICE K

ME COMPROMETO A:

1.-

2.-

3.-

4.-

5.-

6.-

7.-

8.-

C.

APÉNDICE L

Completa el enunciado

1.- Lo mejor del taller fue:

2.- Lo peor del taller fue:

3.- Lo más interesante fue:

4.- Lo más aburrido fue:

5.- Lo más divertido fue:

6.- Me habría gustado más sí:

7.- Me llevo un aprendizaje grande con respecto a:

8.- A partir de ahora tratare de:

APÉNDICE M
LISTA DE COTEJO INICIAL

Sesión 1

Nombre: _____

Indicador	Si	No
Está familiarizado con el tema de relaciones interpersonales		
Identifica la importancia que tienen las relaciones interpersonales con el clima laboral		
Conoce y entiende todos los factores que intervienen dentro de las relaciones interpersonales		
Aplica los factores que intervienen en las relaciones interpersonales		
Observación:		

LISTA DE COTEJO FINAL

Sesión 1

Nombre: _____

Indicador	Si	En proces o	No
Está familiarizado con el tema de relaciones interpersonales			
Identifica la importancia que tienen las relaciones interpersonales con el clima laboral			
Conoce y entiende todos los factores que intervienen dentro de las relaciones interpersonales			
Aplica los factores que intervienen en las relaciones interpersonales			
Observación:			

APÉNDICE N
LISTA DE COTEJO INICIAL

Sesión 2, 3 y 4

Nombre: _____

Indicador	Si	No
Expresa con agilidad sus ideas		
Formula de manera clara oraciones para emitir un mensaje		
Al expresarse considera la suavidad, ritmo y flujo para el entendimiento de la otra persona		
Tienen relación las palabras que utiliza al hablar		
Entiende el significado de las palabras que usa		
Hace entender lo que transmite		
Observación:		

LISTA DE COTEJO FINAL

Sesión 2, 3 y 4

Nombre: _____

Indicador	Si	En proceso	No
Expresa con agilidad sus ideas			
Formula de manera clara oraciones para emitir un mensaje			
Al expresarse considera la suavidad, ritmo y flujo para el entendimiento de la otra persona			
Tienen relación las palabras que utiliza al hablar			
Entiende el significado de las palabras que usa			
Hace entender lo que transmite			
Observación:			

APÉNDICE Ñ
LISTA DE COTEJO INICIAL

Sesión 5, 6 y 7

Nombre: _____

Indicador	Si	No
Está totalmente concentrados en el mensaje que el otro individuo intenta comunicar		
Evita juzgar cuando se le dice algo sin estar de acuerdo		
Atiende y después comprende el mensaje		
Centra toda la atención en aquello que se está comunicando		
Da un significado adecuado al mensaje		
Comprende lo que se le está diciendo		
Pregunta cuando tiene duda con respecto al mensaje que se le da		
Observación:		

LISTA DE COTEJO FINAL

Sesión 5, 6 y 7

Nombre: _____

Indicador	Si	En proceso	No
Está totalmente concentrados en el mensaje que el otro individuo intenta comunicar			
Evita juzgar cuando se le dice algo sin estar de acuerdo			
Atiende y después comprende el mensaje			
Centra toda la atención en aquello que se está comunicando			
Da un significado adecuado al mensaje			
Comprende lo que se le está diciendo			
Pregunta cuando tiene duda con respecto al mensaje que se le da			
Observación:			

APÉNDICE O
LISTA DE COTEJO INICIAL

Sesión 8 y 9

Nombre: _____

Indicador	Si	No
Tiene una fundamentación lógica al hablar		
Logra la conformidad de los demás con respecto a su punto de vista		
Expresa con seguridad lo que quiere decir		
Al hablar muestra seguridad sobre lo que sabe y quiere decir		
Justifica sus mensajes con ideas claras y convincentes		
Observación:		

LISTA DE COTEJO FINAL

Sesión 8 y 9

Nombre: _____

Indicador	Si	En proceso	No
Tiene una fundamentación lógica al hablar			
Logra la conformidad de los demás con respecto a su punto de vista			
Expresa con seguridad lo que quiere decir			
Justifica sus mensajes con ideas claras y convincentes			
Observación:			

APÉNDICE P

ESCALA DE APRECIACIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES

Sesión: 1

Nombre: _____

Indicador	Lo realiza	Lo realiza en su mayoría	No lo realiza
Relaciona lo observado en el video con su contexto			
Da argumentos concretos y acertados con respecto a su respuesta			
Presta atención a la plática del psicólogo y pregunta cuando tiene dudas			
Conoce y entiende los conceptos vistos sobre las relaciones interpersonales			
Expresa con claridad la idea que tenía sobre las relaciones interpersonales			
Entiende de una manera más clara los conceptos que influyen en las relaciones interpersonales			
Observaciones:			

APÉNDICE Q

ESCALA DE APRECIACIÓN DE LA FLUIDEZ VERBAL

Sesión: 2

Nombre: _____

Indicador	Lo realiza	Lo realiza en su mayoría	No lo realiza
Cumple con lo que se le pide y participa en la actividad			
Formula ideas claras y las expresa con agilidad			
Tiene sentido el orden y lógica a lo que inventa en la elaboración del cuento			
Habla de manera fluida para que se le entienda			
Expresa y compara oraciones de manera lógica			
Conoce en que momento en su contexto se necesita de la fluidez verbal			
Observaciones:			

APÉNDICE R

ESCALA DE APRECIACIÓN DE LA FLUIDEZ VERBAL

Sesión: 3

Nombre: _____

Indicador	Lo realiza	Lo realiza en su mayoría	No lo realiza
Relaciona palabra de acuerdo a la letra que se le presente			
Encuentra con agilidad palabras que comiencen con una letra específica			
Platican de manera fluida acerca de un tema considerando pregunta y respuesta			
Conversan de manera fluida con otra persona aun cuando tengan diferentes puntos de vista			
Comparten la situación y experiencia que vivieron de manera clara			
Conocen conceptos de la fluidez verbal			
Contesta de manera ágil lo que se le está pidiendo			
Retoma palabras vistas para ser utilizadas			
Realiza un cuento de manera coherente			
Observaciones:			

APÉNDICE S

ESCALA DE APRECIACIÓN DE LA FLUIDEZ VERBAL

Sesión: 4

Nombre: _____

Indicador	Lo realiza	Lo realiza en su mayoría	No lo realiza
Muestra interés por participar en las actividades que se le piden			
Explica con agilidad el motivo de sus imágenes en el collage			
Explica de manera entendible la postura que tomaría en cada dilema moral			
Conversa sobre su postura y escucha sobre la postura de su compañera de trabajo			
Tiene lógica el orden de las imágenes			
Expresa lógicamente la idea que tiene de las imágenes y las plasma de manera adecuada			
Reflexiona de sobre el tema que se está trabajando y lo entiende			
Observaciones:			

APÉNDICE T

ESCALA DE APRECIACIÓN DE LA INTERPRETACIÓN

Sesión: 5

Nombre: _____

Indicador	Lo realiza	Lo realiza en su mayoría	No lo realiza
Entiende y argumenta cuales son las ventajas y desventajas de interpretar los mensajes recibidos			
Explica con claridad lo que ve en cada imagen según su interpretación			
Presta la atención necesaria cuando se requiere para entender el mensaje			
Interpreta de manera lógica lo que ve			
Genera mensajes claros con palabras seleccionadas			
Entiende el mensaje en base a palabras que se le proporcionan			
Observaciones:			

APÉNDICE U

ESCALA DE APRECIACIÓN DE LA INTERPRETACIÓN

Sesión: 6

Nombre: _____

Indicador	Lo realiza	Lo realiza en su mayoría	No lo realiza
Entiende el mensaje que se le da y le da una interpretación lógica			
Elabora el primer dibujo sin problema			
Cuestiona sobre el dibujo para tener mayor claridad en lo que hará			
Interpreta de manera rápida lo que cada imagen le expresa			
Relaciona la situación con la emoción dada siguiendo una lógica			
Entiende lo que significa la interpretación y lo plasma en su historieta			
Relaciona la interpretación para las relaciones interpersonales.			
Observaciones:			

APÉNDICE V

ESCALA DE APRECIACIÓN DE LA INTERPRETACIÓN

Sesión: 7

Nombre: _____

Indicador	Lo realiza	Lo realiza en su mayoría	No lo realiza
Comprende la importancia de la interpretación y defiende su punto de vista			
Da indicaciones de manera entendible			
Escucha de manera clara lo que se le dice para actuar posteriormente de manera adecuada			
Presta atención a lo que se le dice y responde acertadamente			
Emite sonidos al momento en que se dice la palabra que se le asigno			
Presto atención al cuento y sabe de qué trato			
Compara de manera acertada cuando se le pide abordando los términos necesarios para entenderlo			
Observaciones:			

APÉNDICE W

ESCALA DE APRECIACIÓN DE LA PERSUASIÓN

Sesión: 8

Nombre: _____

Indicador	Lo realiza	Lo realiza en su mayoría	No lo realiza
Identifica la habilidad de persuasión para comunicación de manera clara			
Ayuda a comprender de mejor manera dudas que existan			
Tiene la facilidad de convencimiento para que otra persona esté de acuerdo en lo que le dice			
Dice con seguridad las cosas para lograr que le crean			
Pone creatividad para diseñar una actividad			
Contempla las dos variables persuasión y relaciones interpersonales para elaborar su actividad			
Especifica la actividad que hará y contempla los materiales necesarios para llevarla a cabo.			
Observaciones:			

APÉNDICE X
ESCALA DE APRECIACIÓN DE LA PERSUASIÓN

Sesión: 9

Nombre: _____

Indicador	Lo realiza	Lo realiza en su mayoría	No lo realiza
Participa en la actividad que ella propuso			
La actividad dio resultados como ella quería			
Expresa de manera lógica y argumenta su postura para defenderla			
Da soluciones convincentes con respecto a un problema específico			
Argumenta con seguridad su opinión			
La elaboración de su cuadro comparativo abarca las características de las tres habilidades vistas durante el taller			
Observaciones:			

APÉNDICE Y

ESCALA DE APRECIACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN EL TALLER

Sesión: 10

Nombre: _____

Indicador	Lo realiza	Lo realiza en su mayoría	No lo realiza
Expresa lo que se lleva con este taller que recibió			
Se compromete a llevar a cabo acciones que mejoren su comunicación con su compañera			
Aporta ideas para la mejora y el desarrollo del taller			
Aporta ideas para la elaboración de un reglamento			
Domina las habilidades que se necesita para una buena comunicación			
Tiene creatividad para la elaboración del producto final			
Colabora en la elaboración del producto final			
Esta dispuesta a acatar normas para la mejora de la comunicación entre ellas			
Observaciones:			

APÉNDICE Z

RÚBRICA ANALÍTICA

Producto: Reglamento para la comunicación

Indicador	Excelente	Bueno	Suficiente	Insuficiente
Conocimiento del tema	Entiende y domina el tema de comunicación completamente y las habilidades que la constituyen	Entiende el tema de comunicación y la mayoría de habilidades que interviene	Entiende algunas habilidades que interviene en la comunicación	No conoce las habilidades que intervienen para la buena comunicación
Contenido	Contiene todas las habilidades que abarca la comunicación para ponerlas en práctica	Contiene la mayoría de las habilidades para ponerlas en práctica	Contiene solo algunas habilidades que se deben poner en práctica para la comunicación	No contiene las habilidades que se deben considerar para la comunicación buena
Organización	Lleva toda la información de manera que se entiende y no se ve saturada	Resumen la información para que quede clara y entendible	Contiene información relevante para entender las reglas de la comunicación	No se entiende la información y está saturado de información irrelevante
Creatividad	Llama la atención por los colores y la creatividad de materiales que se utilizó	Contiene colores que llaman la atención del lector al verle	Utilizó material llamativo que incita a la vista del lector a leerle	No utiliza colores ni material para decorar el reglamento
Actitud	Las docentes participan en todo el proceso, aportan lo que saben y trabajan de manera colaborativa.	Las docentes trabajan de manera colectiva y participan en todo el proceso de elaboración.	Las docentes participan en el proceso y aportan ideas	Las docentes aportan solamente sus ideas pero no participan en el proceso de elaboración.