

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

APLICACIÓN DE UNA PROPUESTA “TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES” PARA GESTIONAR LOS CONFLICTOS ENTRE PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 821495 PAMPA CHANCAS-CACHACHI – 2014

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

Presentada por:

Bachiller: CRISTOBAL QUILICHE MORA

Asesora:

Dra. DORIS CASTAÑEDA ABANTO

Cajamarca, Perú

2017

COPYRIGHT© 2017 by
CRISTOBAL QUILICHE MORA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

APLICACIÓN DE UNA PROPUESTA “TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES” PARA GESTIONAR LOS CONFLICTOS ENTRE PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 821495 PAMPA CHANCAS-CACHACHI – 2014

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

Presentada por:

Bachiller: CRISTOBAL QUILICHE MORA

JURADO EVALUADOR

Dra. Doris Castañeda Abanto
Asesora

Dr. Ricardo Cabanillas Aguilar
Jurado Evaluador

M.Cs. Andrés Valdivia Chávez
Jurado Evaluador

M.Cs. Luis Quispe Vásquez
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2017



Universidad Nacional de Cajamarca

Escuela de Post Grado

CAJAMARCA - PERU

PROGRAMA DE MAESTRIA

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 5:00 pm de la tarde del día 24 de enero del año dos mil diecisiete, reunidos en el Auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, los miembros del Comité Científico presidido por el **Dr. RICARDO CABANILLAS AGUILAR** en representación del Director y como Miembro de Comité Científico, **Dra. DORIS CASTAÑEDA ABANTO** en calidad de Asesora; **M.Cs. ANDRÉS VALDIVIA CHÁVEZ, M.Cs. LUIS QUISPE VÁSQUEZ**, como integrantes del Comité Científico Titular. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la **SUSTENTACIÓN** de la Tesis titulada **"APLICACIÓN DE UNA PROPUESTA "TALLER DE RELACIONES INTERPERSONALES" PARA GESTIONAR LOS CONFLICTOS ENTRE PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA N° 821495 PAMPA CHANCAS-CACHACHI - 2014"**, presentada por el alumno **CRISTOBAL QUILICHE MORA**, con la finalidad de optar el Grado Académico de **MAESTRO EN CIENCIAS, SECCIÓN** de Posgrado de **EDUCACIÓN** Mención en **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Comité Científico, y luego de la deliberación, se acordó aprobar la mencionada Tesis con la calificación de Con Aprobación; en tal virtud, el alumno **CRISTOBAL QUILICHE MORA** está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS, SECCIÓN** de Posgrado de **EDUCACIÓN** Mención en **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**.

Siendo las 6:45 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Ricardo Cabanillas Aguilar
MIEMBRO DE COMITÉ CIENTÍFICO


.....
Dra. Doris Castañeda Abanto
ASESORA


.....
M.Cs. Andrés Valdivia Chávez
MIEMBRO DE COMITÉ CIENTÍFICO


.....
M.Cs. Luis Quispe Vásquez
MIEMBRO DE COMITÉ CIENTÍFICO

DEDICATORIA

A mis queridos padres,
a mi esposa y a mis hijos
que son la inspiración de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Mi sincero agradecimiento a los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, por sus orientaciones en los diferentes aspectos académicos y su disposición para el desarrollo de la presente investigación.

La culminación del presente trabajo de investigación fue posible con el apoyo desinteresado de algunos profesionales, educadores que colaboraron con el autor, por esto el sincero agradecimiento y reconocimiento a los Doctores: Doris Castañeda Abanto y Ricardo Cabanillas Aguilar, por su paciencia, confianza y por su esmerada orientación para llevar a buen término esta investigación.

También agradezco a los compañeros, quienes apoyaron y permitieron compartir experiencias pedagógicas, de una manera especial al grupo “Los de Siempre”. Así mismo mi profundo y sincero agradecimiento a la Dirección de la Región de Cajamarca dirigida por el profesor Gregorio Santos Guerrero, a la Universidad Nacional de Cajamarca a la Directora de la Escuela de Postgrado Dra. Marina Estrada Pérez que me brindó la oportunidad de realizar este estudio de posgrado, de igual manera a los padres de familia de la Institución Educativa N° 821495 del caserío Pampa Chancas- Cachachi Cajabamba, que me brindó las facilidades del caso para poder llevar a cabo esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE	vii
LISTA DE TABLAS	xi
LISTA DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCION	xv
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1. Planteamiento del estudio	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problemas derivados	4
1.3. Justificación	4
1.3.1. Justificación Teórica	4
1.3.2. Justificación práctica	5
1.3.3. Justificación Jurídica	5
1.4. Delimitación	7
1.5. Limitaciones	8
1.6. Objetivos de la investigación	9
1.6.1. Objetivo General	9
1.6.2. Objetivos específicos	9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	10
2.1.1. A nivel internacional	10
2.1.2. A nivel nacional	13
2.2. Bases teórico científicas	17
2.2.1. Teoría de las relaciones sociales	17
2.2.2. Teoría de las relaciones Humanas	18
2.2.3. Teoría de Campo de Lewin	19
2.2.4. Teoría de la resolución de conflictos	19
2.3. Bases conceptuales	20
2.3.1. Relación interpersonal	20
2.3.1.1. Comportamientos en las Relaciones Interpersonales	21
2.3.1.2. Tipos de relaciones interpersonales	22
2.3.2. Convivencia social y relaciones interpersonales	22
2.3.2.1. Influencia y cambio de actitudes	23
2.3.2.2. Dimensiones de las relaciones interpersonales	24
2.3.3. Conflictos	25
2.3.3.1. Clasificación de los conflictos	27
2.3.3.2. Tipo de los conflictos	28
2.3.3.3. Definiciones de los términos vinculados a los conflictos	34
2.3.3.3.1. Agresividad	34
2.3.3.3.2. Hostilidad	35
2.3.3.3.3. Intimidación	36
2.3.3.3. 4. Ira	36
2.3.3.3.5. Violencia	36

2.3.3.3.6. Victimización	37
2.3.4. El conflicto como una posibilidad para el cambio	38
2.3.5. Dimensiones subjetivas y objetivas del conflicto	40
2.3.5.1. La dimensión objetiva	40
2.3.5.2. La dimensión subjetiva	40
2.4. Definición de términos básicos	41

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	43
3.2. Variables	43
3.3. Población y muestra	45
3.4. Unidad de análisis	45
3.5. Tipo de investigación	45
3.6. Diseño de investigación	45
3.7. Técnicas e instrumentos de investigación	46
3.7.1. Técnica	46
3.7.2. Instrumento	46
3.8. Procesamiento de datos	46
3.9. Validación de instrumentos	46

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Taller de Relaciones interpersonales	47
4.2. Resultados del pre test y post test	48
4.3. Influencia de la aplicación del “Taller de Relaciones interpersonales” en la disminución de conflictos entre los padres de familia de la Institución Educativa N° 821495 de Pampa Chancas	67

CONCLUSIONES	69
SUGERENCIAS	70
LISTA DE REFERENCIAS	71
ANEXOS	74

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	44
Tabla 2. Causas de los conflictos entre los padres de familia	48
Tabla 3. Existen problemas o disgustos entre los padres de familia	49
Tabla 4. Padres de familia que se incomodan uno al otro	50
Tabla 5. Los padres se comunican armónicamente	52
Tabla 6. Crees que existen fallas en la comunicación entre los padres	53
Tabla 7. Existencia de mala distribución de los recursos/ bienes de la IE	55
Tabla 8. Consideras que no toman en cuenta a todos los padres de familia al momento de delegar funciones y responsabilidades	56
Tabla 9. Existen percepciones diferentes entre padres	57
Tabla 10. Existen emociones reprimidas entre los padres	58
Tabla 11. Existe competencia entre los padres	60
Tabla 12. Existe revanchismo entre los padres	61
Tabla 13. Existe antipatía entre los padres	62
Tabla 14. Orienta a los padres de familia para una reconciliación entre ellos	63
Tabla 15. Respetas el estado emocional de los padres	64
Tabla 16. Tratas de evitar conflictos entre los padres	65
Tabla 17. Ayudas a los padres de familia a solucionar sus problemas	66

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Causas de los conflictos entre los padres de familia	48
Gráfico 2. Existen problemas o disgustos entre los padres de familia	49
Gráfico 3. Padres de familia que se incomodan uno al otro	51
Gráfico 4. Los padres se comunican armónicamente	52
Gráfico 5. Fallas en la comunicación entre los padres	54
Gráfico 6. Existencia de mala distribución de los recursos/ bienes de la IE	55
Gráfico 7. Consideras que no toman en cuenta a todos los padres de familia al momento de delegar funciones y responsabilidades	56
Gráfico 8. Existen percepciones diferentes entre padres	58
Gráfico 9. Existen emociones reprimidas entre los padres	59
Gráfico 10. Existe competencia entre los padres	60
Gráfico 11. Existe revanchismo entre los padres	61
Gráfico 12. Existe antipatía entre los padres	62
Gráfico 13. Orienta a los padres de familia para una reconciliación entre ellos	63
Gráfico 14. Respetas el estado emocional de los padres	64
Gráfico 15. Tratas de evitar conflictos entre los padres	65
Gráfico 16. Ayudas a los padres de familia a solucionar sus problemas	67

RESUMEN

La identidad humana surge, se realiza y se conserva de manera compleja, los seres humanos viven en interrelación constante, en situaciones normales están involucrados en una gran cantidad de relaciones interpersonales. Los padres de familia de la Institución Educativa N° 821495 de Pampa Chancas, debido a la situación económica y social que atraviesan, son seres individualistas; observándose que existe una elevada competitividad entre los habitantes de la comunidad. En este sentido, esta investigación formula la siguiente interrogante: ¿Cómo contribuye la propuesta “Taller de relaciones interpersonales” en la disminución de los conflictos sociales?, para ello el objetivo general propuesto fue determinar el efecto de la propuesta “Taller de Relaciones interpersonales” en la gestión de conflictos entre padres de familia. Se trabajó con una población de 20 padres de familia, mediante una investigación aplicada, de tipo explicativo, con diseño pre experimental de un solo grupo. Luego de realizada la investigación se concluyó que el “Taller de relaciones interpersonales” influye significativamente en la gestión de conflictos entre padres de familia.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, conflicto, padres de familia

ABSTRACT

Human identity emerges, is realized and is kept in a complex way, human beings live in constant interrelation, in normal situations are involved in a large number of interpersonal relationships. The parents of Educational Institution No. 821495 of Pampa Chancas, due to the economic and social situation that they are going through, are individualistic beings; observing that there is a high competitiveness among the inhabitants of the community. In this sense, this research poses the following question: How does the proposed "Interpersonal Relations Workshop" contribute to the reduction of social conflicts? The proposed general objective was to determine the effect of the proposed "Interpersonal Relations Workshop" in the management of conflicts between parents. We worked with a population of 20 parents, through an applied research, of explanatory type, with pre-experimental design of a single group. After conducting the research, it was concluded that the "Interpersonal Relations Workshop" significantly influences the management of conflicts between parents

Key Words: interpersonal relations, conflict, parents.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar el efecto de la propuesta “Taller de Relaciones interpersonales” en la gestión de conflictos entre padres de familia de la Institución Educativa N° 821495 de Pampa Chancas, esta tesis representa no sólo una estrategia pedagógica dinamizadora en la participación activa de los padres de familia dentro de los equipos de trabajo sino también una estrategia lúdica, motivadora, transversal y multidisciplinaria, el buen ambiente en la Institución Educativa y las relaciones personales entre padres de familia que propicia el desarrollo del mismo en forma grata y formal, se fomenta el compañerismo y se trabaja más a gusto, los padres de familia se sienten más cómodos en la relación amical, por lo que el producto del trabajo en equipo será más significativo así pretende potenciar en los padres de familia de la I.E. N° 821495 de Pampa Chancas cualidades específicas como la expresión oral y corporal, la amistad y las buenas relaciones interpersonales que potencian el trabajo en equipo; todas ellas enmarcadas dentro de las posturas que son eje de la convivencia y la ciudadanía: escuchar, exponer ideas y emociones. Esta tesis se ha logrado a través de la descripción el proceso de validación y confiabilidad del instrumento de recojo de información de los conflictos entre padres de familia de la I.E. N° 821495 de Pampa Chancas asimismo se identificó los conflictos entre padres de familia de la I.E. N° 821495 de Pampa Chancas y se aplicó el taller de relaciones interpersonales, los cuales fueron evaluados a través de un pre y pos test.

La teoría de las relaciones Humanas de Elton Mayo sustenta que el comportamiento social de los trabajadores se apoya por completo en el grupo; en general, los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos, por lo que se deduce que el padre de familia no puede estar aislado

de los demás ya que sus aportes van hacer provechosos en equipo y la solución a los las diferencias grupales se va a solucionar con los trabajos en equipo, Teoría de Campo de Lewin manifiesta que el comportamiento social, se deriva de la totalidad de hechos coexistentes, éstos tienen la característica de un campo dinámico en que cada parte depende de su interrelación con las demás partes, al individuo le atraen las actividades que ve como medios de liberar su tensión; para él, tienen valencia positiva, y experimenta una fuerza que lo impulsa a realizarlas. Otras actividades tienen el efecto opuesto: el individuo encuentra en ellas la posibilidad de aumentos de tensión; se dice que tienen valencia negativa y que generan fuerzas repulsivas la teoría de las relaciones Humanas de Elton Mayo.- Permitted comprobar que el comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo. En general, los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos (Jaramillo, 2006).

La presente tesis se divide en los siguientes capítulos:

El primer capítulo abarca el problema de investigación, en el cual brinda una visión panorámica de la realidad problemática. Asimismo, expone las consideraciones teóricas sobre las que se ha seleccionado el problema central que es materia de estudio, la formulación del problema, justificación, los objetivos e hipótesis.

En el segundo capítulo se aborda el marco teórico, donde se presentan los antecedentes a nivel internacional, nacional y local. Además de ello, se detallan los aportes teóricos de cada una de las variables, los cuales son de vital importancia para el sustento de la investigación.

En el tercer capítulo se desarrolla la metodología empleada en la investigación, se presentan las variables e indicadores, tipo y diseño de investigación, así como la

población, muestra, instrumentos utilizados en la investigación y el procedimiento de recolección de datos.

En el cuarto capítulo abarca los resultados, donde se presentan los datos recolectados así como el tratamiento estadístico, realizándose descripciones narrativas y cuadros en función de los resultados estadísticos.

En el quinto capítulo comprende la discusión de los resultados, en el cual se insertan los hallazgos del estudio en la teoría existente.

El Autor

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Planteamiento del estudio

1.1. Planteamiento del problema

El hombre es una especie gregaria, que vive en interrelación constante y, en situaciones normales está involucrado en una gran cantidad de relaciones interpersonales.

Filogenéticamente el vivir en grupo es una de las características que le han hecho exitoso como especie, permitiéndole subsistir y seguir desarrollándose. La cultura, las civilizaciones, el desarrollo del conocimiento y el desarrollo tecnológico no sería posible si el hombre no viviera en grupos.

Maturana, Manifiesta que: La historia depende de las emociones y deseos. La historia que construyan las nuevas generaciones será aquella que surja de sus deseos y emociones, es decir, de lo que quieran hacer que, cada vez que crean un espacio de convivencia y reflexionan en él, puede surgir algo nuevo, además agrega, que todo conocimiento es un modo de vivir, por lo tanto, es multidimensional y su multidimensionalidad debe adquirirse en el convivir. Necesita comprender al ser humano en su integridad, reconociendo que la identidad humana surge, se realiza y se conserva de manera compleja (Cándida, 2010).

El método cooperativo ha contribuido sustancialmente a la adquisición de la competencia social en aquellos grupos más heterogéneos y de tamaño considerable, con especial relevancia en la mejora de la empatía y las habilidades relacionales interpersonales. Asimismo, ha favorecido el clima en la

institución educativa fomentando, a su vez, una mayor participación y asunción de responsabilidades en la gestión del aula y por extensión a la I.E. en definitiva, el método del trabajo en equipo se erige como fórmula eficaz pero sobre todo constituye una herramienta fundamental para dotar al padre de familia de habilidades sociales que, de otro modo, apenas ejercitaría (Ruiz, 2004).

La situación económica actual en el Perú en cuanto a pobreza, junto a la inequidad en la distribución de los recursos y rentas, es uno de sus problemas fundamentales. En 2004, alrededor del 54,8% de la población era considerada pobre, el 24,4% de la población era extremadamente pobre e incapaz de adquirir una canasta mínima de alimentos. La sierra y selva rural muestran los porcentajes más altos de pobreza con 81,8% y 71,9% respectivamente. Las regiones con las tasas más altas de pobreza y de extrema pobreza se encuentran en la Sierra Central (Huancavelica, Huánuco, Apurímac y Ayacucho). Las tasas son también altas en Cajamarca, Cusco y Puno y en las regiones de la Selva (Amazonas, Loreto y Ucayali). Los porcentajes de pobreza en Lima, relativamente bajos, sin embargo encubren una gran incidencia de pobreza y extrema pobreza en términos absolutos este antecedente es una causa de las que propician la ruptura de las relaciones entre padres de familia ya que en busca de fuentes de trabajo tratan de competir entre ellos en la única empresa minera que existe y esto origina que los padres de familia inicien los conflictos y repercuten la escuela, así, uno de los factores es el analfabetismo emocional que existe, se está en una sociedad egoísta e individualista. Cuando el clima institucional funciona bien las cosas mancomunadas son las que van a traer resultados positivos por ello que siempre el profesor como líder de su institución debe propiciar un clima de amistad de sociabilidad (Sánchez, 2009).

En la Institución Educativa N° 821495 de Pampa Chancas con 54 alumnos se ha visto que el trabajo del docente es individualista no fomenta el trabajo en equipo ya sea por desconocimiento de estrategias o por el mayor tiempo que se debe prestar a los padres de familia con la aplicación del trabajo en equipo, porque primero se deberá conocer sus individualidades y posteriormente se conocerá al equipo de trabajo a los que se debe reunir teniendo en cuenta algunas estrategias y algunas cualidades compartidas como por ejemplo sexo, edad, residencia etc., por lo que, se plantea como estrategia base para lograr que el padre de familia deje el individualismo y trabaje en equipo el cual mejora las relaciones personales, el saber trabajar en equipo es una clave para alcanzar el éxito, porque si lo sabe hacer se abren las puertas a conocer nuevos pensamientos, ideas y a crear nuevos conocimientos a base de los demás, así como es fundamental a la hora de estar en el acto educativo ya que si sabes trabajar en equipo tendrás todas las ventajas antes mencionadas, tales como: calidad, rapidez, convivencia y serás una persona llena de valores y sobre todo el clima institucional será favorable.

El padre de familia de la Institución Educativa N° 821495 de Pampa Chancas es un ser individualista no por obra de él si no por la misma situación económica que es muy deficiente por la falta de empleo, es decir no cuentan con trabajo que sea remunerado que lo hace personalista e individualista por lo que se refleja en la gestión educativa porque su egoísmo no lo deja participar con los demás padres de familia, las relaciones inter personales es un factor que él no lo sabe manejar y en muchos de los casos no sabe de qué se trata por lo tanto no contribuye al logro de objetivos comunes en la institución.

Detectados estos problemas agobiantes en la institución Educativa se plantea el presente trabajo para aminorar el conflicto entre padres de familia y lograr la unión para el desarrollo y progreso de la institución.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la influencia de la aplicación del “Taller de relaciones interpersonales” para la disminución de los conflictos sociales entre los padres de familia de la I.E. N° 821495 de Pampa Chancas-Cachachi?

1.2.1. Problemas derivados

P1.-¿Qué nivel de conflictividad presentan los padres de familia de la Institución Educativa N° 821495 Pampa Chancas.

P2.-¿Qué propuesta mejora la convivencia armónica de los padres de familia de la I.E. N° 821495 de Pampa Chancas-Cachachi ?

P3.-¿Cómo contribuye el taller de relaciones interpersonales en la disminución del nivel de conflictividad?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación aportará a la educación en lo que concierne a la solución de los conflictos entre padres de familia para que participen en forma conjunta en el aprendizaje de sus hijos, se justifica teóricamente en la Teoría de las relaciones sociales la que sustenta que una sociedad está determinada por necesidades básicas, entre las que se incluían la preservación

del orden social, el abastecimiento de bienes y servicios, la educación como socialización y la protección de la infancia (Parsons, 2012).

1.3.2. Justificación práctica

El presente trabajo de investigación va a aportar a la educación en lo que concierne a la solución de los conflictos entre padres de familia para que participen en forma conjunta en el aprendizaje de sus hijos, se justifica en la gestión de los conflictos mediante el taller de relaciones interpersonales porque se va a tratar de las diferentes estrategias para solucionar los conflictos entre padres de familia; asimismo se fomenta el compañerismo y se trabaja más a gusto, los padres de familia se sienten más cómodos en la relación amical, por lo que el producto del trabajo en equipo será más significativo así mismo se pretende potenciar en los padres de familia de la I.E. N° 821495 de Pampa Chancas cualidades específicas como la amistad y las buenas relaciones interpersonales que potencian el trabajo en equipo.

1.3.3. Justificación Jurídica

La justificación jurídica se ampara en lo siguiente:

La Constitución Política del Perú

En su Artículo 14°, nos dice que la educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el deporte. Prepara para la vida y el trabajo y fomenta la solidaridad.

Ley General de Educación N° 28044

Artículo 8°. Principios de la educación. La educación peruana tiene a la persona como centro y agente fundamental del proceso educativo. Se sustenta en los siguientes principios: Ética, equidad, inclusión, calidad, democracia, interculturalidad y creatividad.

Artículo 52°. Conformación y participación. La comunidad educativa está conformada por estudiantes, padres de familia, profesores, directivos, administrativos, ex alumnos y miembros de la comunidad local. Según las características de la Institución Educativa, sus representantes integran el Consejo Educativo Institucional y participan en la formulación y ejecución del Proyecto Educativo en lo que respectivamente les corresponda. La participación de los integrantes de la comunidad educativa se realiza mediante formas democráticas de asociación, a través de la elección libre, universal y secreta de sus representantes.

Ley de la Carrera Pública Magisterial N° 29062

Artículo 4°.- Marco ético y ciudadano de la profesión docente. El ejercicio de la profesión docente se realiza en nombre de la sociedad, para el desarrollo de la persona y en el marco del compromiso ético y ciudadano de formar integralmente al educando. El fundamento ético para su actuación profesional es el respeto a los derechos humanos; a los derechos y a la dignidad de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores; y al desarrollo de una cultura de paz y de solidaridad que coadyuve al fortalecimiento de la identidad peruana, la ciudadanía y la democracia. Esta ética exige del profesor idoneidad

profesional, comportamiento moral y compromiso personal con el aprendizaje de cada alumno.

El trabajo de investigación mencionado, constituye una contribución para los docentes, profesionales en general y estudiantes Universitarios comprometidos con la investigación y el cambio, porque especialmente el cambio es difícil de poner en práctica, el propósito de este trabajo es contribuir a la mejora de las relaciones interpersonales entre familias en las instituciones educativas ya que el alumnos siempre aprende de la forma de vivir y convivir de las personas mayores.

1.4. Delimitación

La línea de investigación a la que pertenece el presente trabajo es Gestión de liderazgo, cultura y clima institucional, por lo que sus limitaciones son:

Espacial. El lugar donde se encuentra ubicada la Institución Educativa es el Distrito de Cachachi, provincia de Cajabamba, Región Cajamarca.

Temporal. El trabajo de investigación se inició como proyecto de investigación en el mes de agosto del 2013 y a medida que se ha ido investigando y trabajando de acuerdo a su magnitud.

Científica. Corresponde a las teorías de las relaciones sociales, teoría de las relaciones Humanas y la teoría de Campo de Lewin, antecedentes de autores cuyos trabajos se relacionan con la tesis de investigación que se presenta.

Social. El referido trabajo de investigación se enmarca en la participación de padres de familia los cuales son poco comunicativos e individualistas que integran la Institución Educativa N° 821495 del caserío de Pampa Chancas.

1.5. Limitaciones

La presente investigación ha tenido algunas limitaciones durante su desarrollo, las cuales no influyeron significativamente en los resultados de la investigación. Entre las limitaciones que se puede mencionar para este trabajo fue la conducta cambiante del padre de familia al determinar la influencia del taller de relaciones interpersonales para gestionar los conflictos; en cuanto a la validación del instrumento por parte de los expertos se tuvo que presentar un resumen de la importancia del trabajo para la validación del instrumento de recojo de información, en cuanto al taller de padres se tuvo que trabajar más tiempo ya que la estrategia escogida demanda la participación activa de ellos y el número de horas es reducida, porque se dedican a sus labores cotidianas como la agricultura y trabajos a destajo en la minería, la participación del padre de familia se vio reflejada pero se tiene que tener en cuenta la psicología del ser humano que se adapta rápido a los cambios ya sea de manera voluntaria o por copia. En este trabajo se hizo voluntariamente ya que los resultados se verán positivamente en todo el periodo escolar y sería importante que lo puedan reflejar en sus hogares.

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la aplicación del “Taller de Relaciones interpersonales” en la disminución de conflictos entre los padres de familia de la Institución Educativa N° 821495 de Pampa Chancas.

1.6.2. Objetivos específicos

- Identificar los niveles de conflictos de los padres de familia de la I.E. N° 821495 de Pampa Chancas.
- Aplicar la propuesta “taller de relaciones interpersonales” para gestionar conflictos en la IE. N° 821495 Pampa Chancas.
- Evaluar el nivel de conflictos de los padres de familia después de la aplicación del “taller de relaciones interpersonales” en la IE. N° 821495 Pampa Chancas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

- Terán (2012), en su tesis de licenciatura denominada “Una mirada integradora por parte de los padres frente a los problemas de sus hijos” describe al campo de las relaciones humanas como un área que permanentemente está siendo investigada, debido a las transformaciones que se suscitan en la sociedad, provocando indudablemente cambios en las formas de relacionarse unos con otros. Afortunadamente las investigaciones en el campo de la psicología, nos brindan y permiten aproximarnos a la comprensión de los fenómenos que ocurren en la vida de cada individuo, tanto en lo personal como social.

En este sentido, es posible establecer que el sistema familiar no está exento de dicho cambios, lo que afecta de una manera u otra la interacción en cada uno de los integrantes del grupo. Por ello, a través del relato de los ocho padres entrevistados, se nos permite realizar una discusión y reflexión, articulando las temáticas más significativas develadas por los padres en el desarrollo de las entrevistas.

Las relaciones interpersonales son las que deben primar en una institución, son ellas las que enmarcan el buen desempeño de los trabajadores, de las buenas relaciones interpersonales es el éxito de la institución.

- La tesis titulada “La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes” de Aguilarte, Calcurían & Ramírez

(2010) reveló que las docentes encuestadas estaban de acuerdo con realizar el taller sobre la comunicación asertiva, para afianzar las relaciones interpersonales; así como también fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En cuanto a mantener una comunicación adecuada las encuestadas respondieron que existía la necesidad de involucrar a toda la comunidad escolar, es decir que dicha comunicación se diera entre todos los actores que hacen vida dentro de la institución. Sin embargo, esto no se ajustó a la realidad, puesto que el 83% de las docentes poseen cierta preferencia y a veces existe discriminación en relación al saludo, situación que no debe estar presente en el ambiente escolar.

La comunicación es asertiva cuando se practica en todas sus dimensiones y la más efectiva es aquella donde todos se escuchan, mediante una comunicación horizontal las relaciones inter personales se van a fortalecer y la institución es la que va desarrollarse con efectividad, porque todos sus actores están involucrados en la vida institucional.

- (Souza, 2009), en su tesis doctoral titulada “Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula” aborda como marco teórico referencial, el desarrollo de las competencias emocionales, y los conflictos interpersonales. La importancia de esta investigación, reside en la necesidad de profundizar sobre un tema de gran relevancia social: las competencias emocionales y los conflictos en las escuelas. Tema en cuestión, que despierta gran interés para muchos padres y profesores. Teniendo en cuenta que las emociones y sentimientos medían las relaciones interpersonales, se ha considerado que para estudiar el conflicto interpersonal en primer lugar, habría

que identificar las competencias emocionales implicadas en las interacciones. Por lo tanto, investigan desde un enfoque metodológico mixto, para ello aplicaron sociogramas a los alumnos, entrevistas y test a los profesores.

Los conflictos en una institución no solo educativa si no cualquier organización el clima institucional deber ser el que se desarrolle en un marco de amistad, de empatía, las relaciones interpersonales son las que se van a desarrollar con una comunicación horizontal, donde todos estén en el mismo plano y el verticalismo se irá erradicando poco a poco.

- Linares & Romero (2008) en su tesis titulada “Propuesta para la reducción de conflictos en escuelas de la I y II etapa de educación básica” concluye que el docente directivo presenta debilidades en materia de gerencia educativa, lo cual incide en el mantenimiento del clima organizacional existente actualmente en las escuelas objeto de estudio, por falta de liderazgo y comunicación fundamentalmente.

Se percibe a través de la información suministrada por los docentes y padres de familia encuestados que existe frustración por no haber alcanzado algunos logros personales y profesionales dentro de la institución y/o dentro de la organización educativa, además de la falta de reconocimientos oportunos por el desempeño profesional, irrespeto a los canales regulares de comunicación y manifestaciones aisladas de lucha por el poder, esto puede traducirse en parte como falta de identidad organizacional donde priva marcadamente el individualismo por encima del cooperativismo del colectivo. No existe conciencia colectiva para mejorar las relaciones interpersonales e institucionales y existe descontento por

el manejo de recursos y el autoritarismo (liderazgo autocrático). Poca comunicación para informar sobre las decisiones tomadas.

La gestión en las instituciones debe ser aquella que tenga en cuenta a todos los actores de la educación dentro de la institución y con mayor razón salir a la comunidad que los rodea, la gestión debe ser aquel instrumento que sirva para relacionar a los actores de la institución educativa para lograr el desarrollo pleno de la institución.

2.1.2. A nivel nacional

- (Quispe, 2010) en su tesis “Violencia Familiar y Agresividad en Niños del 2° Grado de Educación Primaria en la I.E. Abraham Baldelomar Ugel 06 del Distrito Santa Anita Durante el 2010” describe el espacio de la familia como el mejor lugar para que el niño se sienta querido.

Los apegos que los niños desarrollan con sus padres y hermanos generalmente duran toda la vida, sirven de modelos para relacionarse con los compañeros de estudios, con sus profesores y con otras personas con quienes tomarán contacto a lo largo de su desarrollo. Dentro de la familia el ser humano experimenta sus primeros conflictos sociales. El tipo de disciplina que ejercen los padres, sus relaciones interpersonales, las discusiones familiares entre hermanos, etc., proporcionan al niño importantes lecciones de conformidad, de cooperación, de competencia, de oportunidades para aprender cómo influir en la conducta de los demás (Quispe, 2010).

El modo de vivir de las familias van a formar a los hijos de allí a una nueva sociedad, por lo tanto las relaciones entre padres debe ser el modelo de una gestión del hogar, el padre de familia debe ser un líder de acción.

- Patricia Medina Zuta (2010) en su tesis de maestría “El Liderazgo Transformacional en los docentes de un colegio de gestión cooperativa de la ciudad de Lima” determinó qué características del Liderazgo Transformacional son percibidas en los docentes de un colegio de gestión cooperativa de la ciudad de Lima; sin embargo, no todos los aspectos encontrados han sido percibidos de manera potencial, existiendo un nivel de jerarquía con diferencias importantes, como describimos a continuación:

- El acompañamiento del líder docente en el desarrollo de capacidades individuales, es la característica del Liderazgo Transformacional, con más alta percepción en el colegio de gestión cooperativa. Se percibe mayoritariamente la confianza como un aspecto predominante y un sello institucional; establecido a partir de las relaciones de cercanía en el ámbito social. Se aprecia una “coalición interna” y una “cooperación mutua” que convergen en las relaciones interpersonales y traslucen una marcada tendencia al modelo adhocrático en la estructura organizativa de la institución. Son los docentes con mayor permanencia, quienes acompañan los procesos de inserción y adaptación de las nuevas generaciones de docentes; enseñándoles las prácticas propias de la cultura organizacional y del modelo pedagógico del centro. Entonces, se favorece la rotación y promoción interna de los miembros del equipo docente en la ocupación de cargos directivos. Los docentes con mayor permanencia en el centro, y por

ende, con mayor conocimiento y experiencia sobre el contexto, proyectan hacia los nuevos docentes una mayor apertura, confianza y cercanía; favoreciendo así su disposición en dejarse guiar y orientar. Es así, como en un colegio de gestión cooperativa, tan sujeto a cambios en el ápice estratégico, que son determinados desde la autoridad ejercida por los padres de familia; se propicia la continuidad a través de los años, de algunos elementos propios de la dinámica organizacional y que son tan característicos en la línea axiológica que marcara sus inicios.

- La influencia ética del líder docente es una de las características del Liderazgo Transformacional con moderada percepción en los docentes del colegio de gestión cooperativa; principalmente cuando se devela que el liderazgo docente se ejerce en la estructura organizativa interna desde “el reconocimiento y la autoridad social”. Se perciben docentes que son respetados y considerados por su conocimiento y experiencia en la realidad del contexto, y que a su vez, denotan gran facilidad y libertad para expresar sus opiniones y creencias como producto de una práctica continua de reflexión crítica. Sin embargo, son los docentes con mayor permanencia, quienes mayoritariamente, aprecian una falta de coherencia entre el “decir” y el “actuar”; refrendada por la limitación existente de su intervención en las decisiones al interior de la gestión. El nivel ético del liderazgo docente presenta un riesgo potencial, que afecta la percepción en la transmisión de elevados valores e ideales institucionales por encima de los llamados “intereses individuales o de pequeños grupos” (Medina, 2010)

Si bien es cierto que las generaciones antiguas son las que nos dan un modelo de vida son también las generaciones nuevas las que impulsan con su fuerza juvenil

el desarrollo de las nuevas sociedades si no recordemos a Gonzales Prada que dijo jóvenes a la obra y viejos a la tumba, de la generaciones que fenecen solo destaquemos sus proezas, sus grandezas por que los errores no son solo el camino al éxito, sin o al fracaso porque sería siempre el mejor pretexto para seguir obrando mal, las generaciones que nos dejan deben ser un ejemplo de vida y del convivir en armonía.

- Espeza, (2008) en su tesis sobre el “Perfil profesional de los directores en la administración de la unidad de gestión educativa local de Huancayo” demostró que el perfil profesional exitoso de los directores 43% en promedio, permite alcanzar los objetivos institucionales establecidos con participación activa, creatividad, innovación, participación social, evaluación ética, practica de valores culturales, y con autoridad dirige eficientemente los destinos de una administración.

La influencia del perfil profesional de los directores es positiva en la administración de las instituciones educativas del ámbito de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huancayo y que alrededor del 42% de ellos están preparados para cumplir dicho reto. El gráfico No 68 evidencia la relación positiva entre el perfil profesional y la administración considerada como resultados en la gestión educativa.

El liderazgo del director de las instituciones educativas debe ser el de un líder de acción que debe tomar las riendas de la institución hacia los nuevos retos que propone el ministerio de educación a través de modelos copiados del extranjero, las instituciones educativas van a brillar por el éxito que los directores de ser líderes que gestionen y lideren las instituciones en un clima institucional acorde

con las buenas relaciones interpersonales entre padres de familia y todos los sujetos de la educación, enmarcadas en prototipo de institución que se dirige al logro de objetivos comunes propuestos, y respaldar a la formación integral no sólo de los alumnos.

- Contreras (2005), en su investigación “Estilo de liderazgo de una directora y participación de docentes y alumnos en la gestión” concluye que la directora ejerce un estilo de liderazgo predominantemente autoritario, con matices de estilo administrativo, cuando se relaciona con los docentes, y de estilo interpersonal cuando se trata del liderazgo que ejerce con los alumnos.

Existe una actitud de rechazo y frustración de alumnos y docentes a la parcialización de la dirección con los padres de familia y con algunos alumnos y docentes. Como contraposición a esta situación surge la demanda de una dirección que demuestre ser una “líder amiga de todos”.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Teoría de las relaciones sociales

El estructural funcionalismo de Talcott Parsons sostiene que las sociedades tienden hacia la autorregulación, así como a la interconexión de sus diversos elementos (valores, metas, funciones, etc.). La autosuficiencia de una sociedad está determinada por necesidades básicas, entre las que se incluían la preservación del orden social, el abastecimiento de bienes y servicios, la educación como socialización y la protección de la infancia, escogió el término acción porque tenía una connotación diferente a la de conducta. Conducta implica una respuesta mecánica a los estímulos, mientras acción entraña un

proceso mental activo y creativo. Parsons tuvo la precaución de distinguir explícitamente la teoría de la acción del conductismo (Parsons, 2012).

La sociedad para que pueda subsistir en este mundo globalizado tiene que realizar todos sus estamentos, desde el hogar se debe formar seres humanos integradores que trabajen en relación a los demás evitar crear sociedades individualistas, si bien es cierto que las conductas dirigen la forma del comportamiento del ser humano se deben encaminar a un proceso mental creativo y activo por parte de los padres de familia como formadores de futuras sociedades. (<http://documents.mx/documents/talcott-parsons-aporte.html>)

2.2.2. Teoría de las relaciones Humanas

Elton Mayo en el experimento de Hawthorne permitió comprobar que el comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo. En general, los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos surge de la necesidad de humanizar y democratizar la sociedad (Jaramillo, 2006).

Está demostrado que la mejor motivación para el ser humano es la relación con los demás de su misma especie por lo tanto siempre hay que darle los espacios de encuentro social que están desapareciendo en esta sociedad fría y calculadora, por lo tanto se debe trabajar con la niñez buscando espacios de sociedad abiertos para todos que se integren de todas las razas y sexo sin discriminación de ninguna índole. (Pino, 2013)

2.2.3. Teoría de Campo de Lewin

En 1935 Kurt Lewin ya se refería, en sus investigaciones sobre el comportamiento social, al importante papel que cumple la motivación. Para explicar mejor la motivación del comportamiento, elaboró la teoría de campo, basada en dos supuestos fundamentales:

- El comportamiento humano se deriva de la totalidad de hechos coexistentes.
- Estos hechos coexistentes tienen la característica de un campo dinámico en que cada parte depende de su interrelación con las demás partes (Jaramillo, 2006).
- El comportamiento de los padres de familia va a depender mucho del grupo en el que están en este caso la comunidad en su conjunto quienes lo forman de acuerdo a sus necesidades comunales, por lo que se debe tener mucho cuidado cuando van a la institución educativa quienes deben cambiar sus obligaciones de padres de familia por las de la institución educativa que va repercutir en la formación de sus hijos.

2.2.4. Teoría de la resolución de conflictos

Groom sustenta que la resolución de problemas dista mucho de ser un nuevo alegato en favor de la buena voluntad, de la paz a cualquier precio y de la paz con tal de que todo el mundo sea razonable, racional o bien intencionado; no es una cuestión de idealistas ilusos que esperan que brille la luz en el camino de Damasco. La resolución de problemas es una técnica, ensayada por

profesionales experimentados y muy sagaces que representaban a partes en conflictos encarnizados en todos los niveles, desde el individual hasta el interestatal, y que no han descubierto una fórmula mágica, pero sí una vía mejor para cada cual desde su propio punto de vista en todas las facetas del conflicto (Groom, sf)

La problema de conflictos no se soluciona por el agrado de padres de familia sin o por la intervención del director de una institución educativa ya que dentro del liderazgo tienen la función de liderar el grupo de agentes que integran la institución, la solución de conflictos entre padres de familia debe ser aquel que integre la institución ya que la formación integral del educado va desde una buena relación de padres hasta la formación de su hijo que va a formar parte de una sociedad emergente.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Relación interpersonal

Es una asociación de largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones como el amor y el gusto artístico, negocios y actividades sociales

Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, amigos, matrimonio, amistades, trabajo, clubes, barrios, y las iglesias, etc. Pueden ser reguladas por ley, costumbre o acuerdo mutuo y son la base de los grupos sociales y la sociedad en su conjunto. (Malka, 2011)

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona; a través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida (Down 21.org, 2016)

Esta sección va dirigida tanto a padres como a educadores en general. En ella se puede encontrar información sencilla en torno a dieciséis preguntas básicas que, de manera espontánea, pueden asaltarle a un padre o una madre preocupado/a por las relaciones sociales de su hijo/a, a un profesor que pretende mejorar el clima social de su aula o a un monitor de un club de ocio que quiere favorecer las relaciones entre los participantes del mismo.

Las relaciones interpersonales presentan las siguientes características: Honestidad y Sinceridad, libre de mentiras e hipocresía, nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás, respeto y afirmación, fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás, compasión.

2.3.1.1. Comportamientos en las Relaciones Interpersonales

- Comportamientos Ineficaces tenemos: Juzgar, control y superior
- Comportamientos Efectivos tenemos: Descriptivo, orientado al problema, empatía e igualdad.

2.3.1.2. Tipos de relaciones interpersonales

- **Relaciones Interpersonales eficientes:** Cuando hay una relación interpersonal eficiente se produce lo siguiente: Satisfacción, autenticidad, empatía, compañerismo y efectividad.
- **Relaciones Interpersonales deficientes:** Cuando hay una relación interpersonal deficiente se produce lo siguiente: frustración, ansiedad, enojo, agresividad, actitud negativa y deserción o despido del empleo.

2.3.2. Convivencia social y relaciones interpersonales

“Dime cómo concibes al ser humano y te diré cómo te relacionas con él” (Manning, Márquez , & Leo, 2005); de acuerdo con lo visto, el hombre es un ser social, por lo que requiere de otros para desarrollar sus características propiamente humanas. Esto significa que en soledad no es posible llegar a convertirse en humano.

El proceso de socialización en el hombre es muy prolongado y la relación con los demás, con sus semejantes, a menudo es difícil de sobrellevar. Situación que se vuelve más compleja en nuestra sociedad contemporánea, donde destaca la despersonalización de las relaciones humanas.

Previamente, indica que el hombre, a diferencia de los animales, se caracteriza por la relación íntima y necesaria con sus semejantes, por su necesidad de convivir con otros, a fin de hacer realidad su humanidad. Dicha convivencia social implica una interrelación entre personas diferentes. Así, aunque todos somos personas y, por ende, iguales en esencia, cada uno como individuos, son diferentes, únicos e irrepetibles. De este modo, las relaciones interpersonales en

lo que se denomina la convivencia social, nos refieren una “unidad yo-tú-nosotros” (Manning, Márquez , & Leo, 2005).

2.3.2.1. Influencia y cambio de actitudes

El ser humano es un ser racional y por lo tanto no todas las personas se comportan del mismo modo ya que lo que diferencia a una persona de la otra es su forma de expresarse y comportarse con los demás individuos que lo rodean (Flores, 2013)

Por lo mismo tenemos que aclarar que en la vida de todo ser humano existen muchas conductas que el mismo se forma o le forman cuando es todavía un niño y que a través de los años estas conductas van creciendo y desarrollándose a través de su vida afectándole para bien o para mal, afectando todo esto de alguna manera en la personalidad y comportamiento de la persona. Para muestra, podemos hablar de dos conductas de todo ser humano que le pueden llegar a afectar de una manera positiva o negativa en su vida, según sea esta la que el individuo domine más: (Flores, 2013)

- **Conducta pasiva:** Son socialmente pasivas las personas que transgreden sus propios derechos al no ser capaces de expresar sentimientos y opiniones o hacerlo con falta de confianza, de modo que los demás pueden no hacerle caso. Esta actitud muestra falta de respeto hacia las propias necesidades. Su objetivo es evitar conflictos a toda costa

Quien es objeto de esta conducta tiene que adivinar constantemente lo que realmente está diciendo la otra persona, lo cual puede generar frustración e incluso ira hacia la persona pasiva.

- **Conducta agresiva:** Esta conducta se da cuando se defienden los derechos personales de manera inapropiada e impositiva

La conducta agresiva puede expresarse de manera directa o indirecta. La agresión verbal directa incluye ofensas verbales, insultos, amenazas y comentarios humillantes.

El componente no verbal incluye gestos hostiles o amenazantes, como puños apretados, miradas intensas y ataques físicos. La agresión verbal indirecta se da con comentarios sarcásticos y murmuraciones. Las víctimas de personas agresivas acaban por sentir resentimiento y evitarlas.

2.3.2.2. Dimensiones de las relaciones interpersonales

- **Empatía:** Del griego Pathos, que significa pasión y que se traduce como la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro.
- **Apatía:** Dejadedez, indolencia, falta de vigor o energía
- **Simpatía:** Inclinação afectiva entre personas, generalmente espontánea y mutua. Modo de ser y carácter de una persona que la hacen atractiva o agradable a las demás. Relación entre dos cuerpos o sistemas por la que la acción de uno induce el mismo comportamiento en el otro.
- **Antipatía:** Sentimiento de aversión que, en mayor o menor grado, se experimenta hacia alguna persona, animal o cosa (Rigo, 2011).

2.3.3. Conflictos

Vinimayata (2001) define el término conflictología como la compilación de conocimientos y procedimientos de análisis e intervención pacífica referidos al conflicto, al cambio, a la guerra, al problema, a la crisis o el caos. El conflicto es definido como lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos.

Es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado (Fisas, 2001). Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado.

Estos dos autores hablan de los conflictos para aludir al hecho de lucha o desacuerdo, entendiendo que el conflicto se refiere a las fuerzas o posiciones contrarias que en un determinado momento se encuentran y se chocan, pudiendo ser por interés común o por discrepancias; sirviendo de respaldo para el cambio; cuando uno entra en conflicto con alguien de su entorno es porque en cierta parte se siente amenazado desde sus valores sociales, morales, culturales, etc. Es decir, un conflicto interpersonal existe cuando se da cualquier tipo de

posicionamiento o actividad incompatible entre dos o más sujetos, lo cual no es necesariamente negativo. (De Sousa, 2009)

Los conflictos aparecen como una constante en la historia de la humanidad. Son inherentes a todos los sistemas vivos en cuanto portador de objetivos. En algunas etapas de la historia contribuyeron a generar verdaderos cambios en provecho del hombre, pero en otras, trascendiéndose a sí mismos y convirtiéndose en violencia condujeron hacia la deshumanización absoluta. (Calderón, 2009)

El estudio del clima escolar ocupa un lugar central en las investigaciones sobre la violencia en las escuelas, en la medida en que permite desmarcarse de los determinismos fatalistas y comenzar a interrogarse sobre la posibilidad de una intervención activa de la institución escolar en relación con la gestión del conflicto y la violencia. (UNICEF, 2011). Por su parte Cornejo y Redondo (2001), definen el clima escolar como la percepción que tienen los sujetos acerca de las relaciones interpersonales que se establecen en el contexto escolar (aula o centro) y el contexto o marco en el cual se dan estas interacciones.

Para solucionar los conflictos se requiere que los actores del proceso educativo reconozcan en los conflictos una oportunidad pedagógica para el aprendizaje de formas de intercambio y negociación institucionales, con reglas claras, conocidas y colectivamente aceptadas, para poder construir espacios de convivencia libres de violencia, discriminación e intolerancia; para ello se hace necesario que los actores educativos profundicen en cómo ha evolucionado el conflicto como concepto; cuya resolución implicaba la anulación, derrota o sometimiento derivada de la lucha entre personas, grupos, colectividades o sociedades enteras, se ha pasado a una resignificación del sentido del mismo,

desde una interpretación de sus orígenes, niveles y dinámica que permiten comprender mejor una de las constantes de la condición humana, susceptible de ser arbitrada. (MINEDU, 2013)

2.3.3.1. Clasificación de los conflictos

Los conflictos pueden ser analizados o comprendidos desde diversas perspectivas. La clasificación se hará de acuerdo al contexto social, su magnitud o más bien a sus características. Partiendo de ese supuesto nos basamos en el trabajo de (Paris, 2005):

- **Conflictos “abiertos”:** Son aquellos que se produce por una discusión, “choque” de dos o más miembros de la familia, a partir del cual puede iniciarse un periodo de distanciamientos más o menos largo (Paris, 2005).
- **Conflictos “encubiertos”:** Este tipo de conflictos se caracteriza por sentimientos negativos que, no obstante, no vienen acompañados por una confrontación directa de las personas implicadas, que, al acumularse sin ser expresados, favorecen el resentimiento y el enfriamiento de la relación, generando una crisis estructural por una sucesión de pequeños episodios que producen roces permanentes de la pareja; el hombre y la mujer se encierran en un circuito en el que están mutuamente pendientes de sus reacciones (Paris, 2005).

El amargo resentimiento favorece la metamorfosis del amor en odio. El incremento de tensión y hostilidad es el resultado del grado de crueldad y de destrucción de parejas rotas, dispuestas a infringirse mutuamente, oscilando

desde un empujón hasta un homicidio, por el descontrol y los inevitables golpes con la violencia verbal descargando la furia en los más débiles: Los niños.

La falta de habilidades de auto-afirmación es una causa frecuente de este tipo de conflictos. Las diferencias de opinión, de intereses entre los familiares son inevitables. Incluso hay ocasiones en las cuales resulta muy difícil evitar un choque, conflicto. Los niños aprenden en su hogar modelos de relación violentos tienden a reproducirlos a través de conductas delictivas o actos de maltrato, los conflictos provocan en los niños sufrimiento infantil emocional crónico, retraso en el crecimiento personal.

Otros indicadores son: retraso en el crecimiento, retraso intelectual y del lenguaje, falta de expresividad, apatía, dificultades para establecer vínculos sociales, desórdenes post traumáticos y emocionales, muchos experimentan sentimientos de escasa autoestima y sufren de depresión y ansiedad. Un grupo familiar, cuyo modo de resolución de conflictos es violento, será un modelo violento para los hijos testigos de esa violencia, quienes repetirán las mismas conductas cuando formen sus propias parejas, constituyéndose en un factor de riesgo, además de ser un peligro para los miembros más débiles de la familia.

2.3.3.2. Tipo de los conflictos

- **Los conflictos latentes, emergentes y manifiestos**

Los conflictos latentes son aquellos en que las tensiones básicas todavía no se han desarrollado por completo. Los conflictos emergentes se refieren a aquellos en los que las dos partes son identificadas, las dos partes reconocen la existencia del conflicto, pero si no se lleva un procedimiento de regulación se puede

producir una fuerte escalada. Ya los conflictos manifiestos son aquellos en los que las dos partes se comprometen habiendo iniciado negociaciones o la regulación del conflicto, aunque no signifique que llegue a una solución (Fisher , 1990).

- **Conflicto de intereses o conflictos de derecho**

Con relación a la razón del conflicto se puede clasificarlos como: conflictos de intereses se refiere a aquellos que sirven para fijar reglas sobre condiciones de trabajo o meramente económicas, en cambio, la aplicación de las reglas o la interpretación de las existentes se da en los conflictos de derechos. Los primeros se producen cuando aparecen ciertas quejas por parte de trabajadores u otros colectivos por no haber sido tratados bajo los presupuestos de las reglas existentes. Lo segundos cuando se produce una contraposición entre los intereses de diferentes partes.

En función a la magnitud clasifica en: Conflictos individuales son aquellos en los que el interés propio (Funes de Rioja , s.f.). En cambio, en los colectivos en interés afectado es el grupo. Es decir, la diferencia se establece dependiendo de si se repercute al interés de una única persona o de un grupo, sean estos dos o más.

- **Conflicto intrapersonal y colectivo**

Se entiende el conflicto desde una perspectiva más estricta desde el sujeto, o amplia desde el interés del grupo:

Los primeros son aquellos que afectan a una única persona. Son contradicciones que producen en el interior de una persona. Los conflictos colectivos son aquellos que afectan a dos o más personas (Fisher , 1990).

Dentro de este grupo se puede diferenciar en tres los conflictos interpersonales, los conflictos intergrupales, los conflictos internacionales, los conflictos internacionales y los conflictos mundiales.

Estos últimos se caracterizan en función del número de personas afectadas. En cada caso son más los afectados hasta que alcanzamos el conflicto que perjudica a toda la población mundial.

- **Conflictos de legitimidad, transición, identidad y de desarrollo**

Siguiendo los trabajos de (Doom, Vlassenrot , & Lund, 1996), Fisas (1998) dentro de los aspectos socio-políticos relacionados, tenemos:

Los conflictos de legitimidad se refieren a aquellos que surgen como consecuencia de la falta de legitimidad, de la ausencia de participación política, o de problemas en la distribución del bienestar.

Cuando habla de los conflictos de transición se refiere a aquellos en los que se utilizan. Momentos de cambio político, o de cualquier otro tipo, para establecer las luchas entre potencias rivales con la finalidad de que una de ellas se haga con el poder.

Los conflictos de identidad se refieren aquellos que tiene lugar por la falta de reconocimiento de otras formas de vida. Podrían ser conocidos como conflictos étnicos. Por otra parte, los conflictos de desarrollo que se originan por las

desigualdades existentes entre los más ricos y los más pobres. La causa sería la desigual distribución de los bienes.

- **Conflictos de alta intensidad y baja intensidad**

Los diferentes tipos de conflictos y distingue entre los conflictos de alta y los de baja intensidad, que coinciden con la terminología utilizada por Kriesberg de conflictos tratables y conflictos intratables (Morales , s.f.).

Los conflictos tratables son aquellos en los que, a pesar de que existe violencia, la negociación es la que cierra el ciclo y acaba por generar una solución que reconoce la legitimidad de los intereses del grupo.

En cambio, los conflictos intratables o de alta intensidad se caracterizan por repetidos fracasos en los intentos de solución. Se trata de conflictos que han afectado a muchas generaciones y que ha generado muchos problemas al grupo, e incluso se constituye como parte de él. No obstante, ambos tipos de conflictos tienen cosas en común, ya que se componen de los mismos elementos (contexto, origen, individual, procesos de grupo, relaciones intergrupales, indicadores de intensidad) pero es el contenido de esos elementos el que varía de una forma de conflicto u otra. Además es tarea sencilla pasar de un tipo de conflicto a otro con los procesos de escalada y des-escalada.

- **Conflictos ideológicos, políticos e interpersonales**

Como conflictos ideológicos (Vinyamata, s.f.), apunta aquellos que hacen referencia a las ideas, los valores, a las conceptualizaciones, al cúmulo de informaciones y percepciones que contribuyen a dotarnos de un pensamiento

determinado, incluyendo los que provienen de la formulación de intereses de poder, y de los provenientes de la inspiración religiosa, y del discernimiento filosófico.

Por otra parte, los conflictos políticos son señalados como sus causas la diversidad de intereses (de necesidades) en lugar da diversidad de formas de expresarlas e interpretarlas. Por último los conflictos interpersonales entienden los conflictos que se producen entre varias o más personas, como por ejemplo los conflictos matrimoniales, los conflictos escolares, los conflictos vecinales y cívicos, laborales y entre organizaciones.

Los tipos de conflictos interpersonales que señala (Vinyamata, s.f.), tienen lugar en cualquier esfera de la realidad social. Allí donde son posibles las relaciones sociales es posible el origen de un conflicto interpersonal. Esta es la razón, por la que actualmente oímos hablar de los conflictos de géneros, de los conflictos laborales, de los conflictos de clase, de los conflictos familiares, de los conflictos generacionales, de los conflictos de religiones, de los conflictos étnicos, de los conflictos de comunidades, de los conflictos de vecinos, de los conflictos educativos, de los conflictos económicos, de los conflictos políticos, de los conflictos amorosos y de los conflictos entre amigos.

- **Conflictos interpersonales, intrapersonales o sociales**

Los conflictos se pueden clasificar según los colectivos implicados (interpersonales, intrapersonales o sociales. Los sociales pueden ser internacionales, ecológicos o económicos), el tipo de comportamiento (de evitación, competitivo, colaborador, complaciente y transigente) la temática (de

intereses, estructurales, de relación, de información y de valores) y la percepción (Burguet , 1999).

- **Los conflictos calientes o fríos**

“Por lo general, un conflicto o está oculto, es decir frío, o es incendiario, como un fuego fuera de control. Mientras que hemos de sacar los conflictos fríos de las profundidades heladas para podernos identificarlos y resolverlos, los conflictos calientes se han de contener primero para poder resolverlos antes de que consuman todo lo que hallen en su camino (...)” (Paris, 2005).

Por lo tanto los conflictos son clasificados y vistos de diferentes formas, teniendo una significación en función del contexto. En resumen, los conflictos a través de las teorías elaboradas de diversos autores, nos sirven para comprender el constructo que estamos investigando desde diversos ángulos.

Sobretudo interesa averiguar los conflictos de relaciones, basados en (Burguet , 1999), quien señala que los conflictos se pueden clasificar según los colectivos implicados (interpersonales o intrapersonales) tema que profundizaremos a posterior. No obstante, no hemos considerado oportuno hacer mención de los conflictos bélicos o armados, dado que nuestro interés no es investigar los conflictos de este carácter.

No obstante, de este panorama, hay una infinidad de términos que muchas veces es comprendido como conflictos interpersonales, generando una confusión de definición. Aquí vemos conveniente exponerlos:

2.3.3.3. Definiciones de los términos vinculados a los conflictos

2.3.3.3.1. Agresividad

- Disposición permanente a comprometerse en conducta de agresión real o fantástica. Se pueden distinguir dos aspectos: una agresividad maligna, destructiva, y una agresividad benigna en la que la combatividad se expresa por la competición y la creatividad (...).
- Denominación dada a la aparición creciente de un tipo de conducta hostil que se manifiesta en agresiones de diverso tipo. Conjunto de actitudes hostiles y negativas de una persona.
- Tendencia a producir conductas hostiles, que se pueden presentar con estilos muy variados: verbal o gestual, manifiesta o disfrazada (ironía), oral o anal (sadismo), etc. La biología las acepta como una característica fundamental de todo ser vivo y las relaciona con el instinto sexual. La psicología y el psicoanálisis confirman esta afirmación, sin embargo, ni todos los psicólogos están de acuerdo con la significación que se les debe dar a estos actos. Unos les dan un carácter hostil y destructivo; otros aplican a todas las tendencias activas dirigidas a la afirmación del yo que son posesiva y constructiva.
- En psicología social, incompatibilidad que se percibe entre actos, metas e ideas. Choque u oposición que puede existir entre tendencias instintivas o afectivas contradictorias. A diferencia de la evolución natural de un ser vivo, la historia personal hace de cada acontecimiento un momento dialéctico del individuo: el conflicto es, sin duda, una dificultad interna que el sujeto encuentra y que lo vuelve a colocar en el centro de sus tensiones, pero es también la condición de un cambio en la búsqueda de un nuevo equilibrio.

- (...) Conflicto social: Oposición o enfrentamiento entre grupos sociales o entre los miembros de un grupo por competencia, por poder o status social, por la supremacía de ideas y cosmovisiones o por la posesión de recursos materiales. No es necesariamente un factor negativo, ya que puede favorecer la cohesión, la consolidación del grupo y actuar como un factor impulsor del cambio en las sociedades dinámicas.

2.3.3.3.2. Hostilidad

Actitud duradera y penetrante caracterizada por el cinismo, la desconfianza hacia los otros y la evaluación negativa de las personas y las cosas. Es el aspecto cognitivo de la agresividad, que queda completada por el componente emocional con la ira y el comportamiento con la agresión.

La hostilidad es uno de los factores que componen el patrón de conducta tipo A. Concretamente el que ha mostrado una asociación más destacada con los trastornos cardiovasculares. La psicoanalista M. Klein, vio en la hostilidad, junto a la abierta agresividad y la envidia, uno de los componentes del instinto de muerte, y la localización en épocas muy tempranas del desarrollo humano. La hostilidad propia, es vivida con angustia por el niño, que teme destruir con ella el objeto amado (Farré, 1999, pág. 187).

Actitud de desagrado y rechazo cara a cara a un individuo o grupo, que adopta si lo principal motivo de los actos agresivos. (Tejerina, 2009).

2.3.3.3.3. Intimidación

Comportamiento de amenaza ritualizado, con fuerte valor expresivo, simbólico de un ataque verdadero pero sin los riesgos de daños corporales que sobreviven en las relaciones egotistas entre animales. Los componentes agresivos son evidentes; las armas (pico, cuernos, garras) se exponen y se tienden hacia el rival. Pero los elementos de temor también están presentes (...) si la intimidación no basta para apartar al oponente, esta falsa zambullida puede transformarse en ataque franco. La defensa en grupo es una forma particular de intimidación en contra de un predador potencial. Tejerina (2009).

2.3.3.3.4. Ira

La ira no es, desde luego, un instinto, ni una costumbre, ni un cálculo razonado. Es una solución brusca de un conflicto.

2.3.3.3.5. Violencia

La violencia física hace reinar la ley del más fuerte oprimiendo individuos o grupos más débiles (...).

El Reglamento de la ley N° 29719, Ley que promueve la Convivencia sin Violencia en las instituciones educativas, aprobada por D.S. N° 010-2012 E-D. señala que la finalidad de la convivencia democrática es propiciar procesos de democratización en las relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa como fundamento de una cultura de paz y equidad entre las personas, contribuyendo de este modo a la prevención del acoso y otras formas de violencia entre los estudiantes. (MINEDU, 2013)

Maltrato físico o psíquico, ejercido sobre una persona, con el fin de debilitar su voluntad y obligarla a realizar algo. Las acciones violentas están presentes en la vida cotidiana de una forma excesivamente frecuente, afectando la personalidad, la integridad física o moral, los bienes y propiedades, etc.... y suscitando tanto de forma individual como grupal, y caracterizando la convivencia del hombre y la sociedad actual. Sus causas son muy complejas, siendo imposible adoptar una explicación unilateral y determinista. Lo que sí está claro es que la mayoría de los actos violentos no son más que una réplica o represalia de una situación violenta previa.

2.3.3.3.6. Victimización

Toda persona que sufre un perjuicio material, físico o moral por el hecho de actuaciones malintencionadas de otros o de acontecimientos exteriores perjudiciales. Por extensión, es víctima todo individuo que pierde el dominio de un objeto, de una situación y de un comportamiento (víctima de su conducta), o que es el juguete de manifestaciones incontroladas (víctimas de alucinaciones) (Lucicleide de Souza , 2009).

La víctima puede ser individualizada y situada en una relación concreta con un delincuente. Puede ser solamente hipotética, potencial o difusa cuando el perjuicio afecta a una colectividad pública o a un objetivo anónimo privado (...).

Víctima expiatoria: Víctima de cualquiera condición y edad, inmolada por un robo o persona de una idoneidad, como forma de expiar las faltas cometidas y buscar la redención...Cabeza de turco, persona o cosa que sufre la agresividad (física de otro tipo) de los demás, sin causa de ella.

Como consecuencia de todo esto, lo que vemos es que un conflicto tiene como principal aspecto el desacuerdo. No obstante, puede desglosarse en conductas hostiles o de rechazo, incluso gestos cargados de ira, y finalmente culminar en conductas de violencia física y/ o verbal.

El conflicto no es algo necesariamente negativo, todo lo contrario, es algo positivo si en este momento de desacuerdo se utiliza la vía del diálogo para el acuerdo.

2.3.4. El conflicto como una posibilidad para el cambio

Los conflictos en general se asocian a algo negativo, puesto que cargan una serie de valores difíciles de solucionar y/ o intervenir. Pero lo vemos desde una perspectiva positiva.

“El conflicto nos priva de la ilusión que controlamos nuestras vidas. Conlleva la pérdida, la separación y la dependencia no deseada. Nos obliga a desarrollar aptitudes y emplear recursos que no pensábamos que teníamos. El conflicto empuja más allá de nuestros límites. Con todo, interrumpe sueños, sacude nuestras vidas, nos saca del nido, nos priva de la comodidad y nos obliga a valernos por nosotros mismos” (Lucicleide de Souza , 2009).

Son muy diversas las maneras que se comprende los conflictos. En la actualidad parece haber una convergencia en lo que dice respecto a considerar los conflictos como una posibilidad para el cambio, para la transformación.

Es bien acertado pensar que si un individuo entra en conflicto con alguien es porque algo pasa, y esto desde nuestro punto de vista es positivo, porque se lleva

a la luz un hecho que a lo mejor si no fuera exteriorizado seria callado, ocultado... Sin embargo si existe el conflicto significa que el sujeto superó las limitaciones de su mundo cerrado y consiguió trasponer a través de alguno medio de comunicación su inquietud. Ahora llegado a este punto, lo que realmente hará la diferencia en considerar el conflicto como positivo o no será la manera que se resuelva.

Teniendo en cuenta los estudios desarrollados sobre la regulación de los conflictos, se puede decir que hay tres modelos distintos señalados por (Paris, 2005).

- **La resolución de conflictos:** El conflicto es visto desde una perspectiva negativa. Se centra en la evolución y el resultado final del conflicto. No obstante enfatiza los efectos negativos del mismo.
- **La gestión de los conflictos:** El conflicto es visto como algo natural, que forma parte de las relaciones humanas, aunque resalte el aspecto negativo (destructor).
- **La transformación de los conflictos:** El conflicto es visto como una situación oportuna para el aprendizaje de nuevas dinámicas. Una situación conflictiva puede transformar de manera positiva no solo las relaciones humanas, como a los implicados en el conflicto. El diálogo es fundamental para la búsqueda de una alternativa serena.

Teniendo en cuenta todo lo mencionado, vemos que las definiciones sobre el conflicto van cargadas de una ideología, eso es, la manera de comprenderlo o verlo. No obstante nuestro estudio no está sujeto a una definición, más bien lo que buscamos es analizar desde una perspectiva positiva, aunque muchas veces

utilicemos el termino resolución. Partimos de la idea que el conflicto es una oportunidad para la transformación positiva siempre y cuando los implicados utilicen estrategias pacíficas. Independiente del término, vemos el conflicto como una posibilidad positiva de transformación. (Justicia & Cantón, 2011).

2.3.5. Dimensiones subjetivas y objetivas del conflicto

2.3.5.1. La dimensión objetiva

Sostiene motivos de discordia evidentes, la ganancia de estos conflictos es específica, un ejemplo de ellos puede ser la distribución de bienes (Torres Muñoz, 2012).

Este hecho da cuenta de una ganancia concreta y en cierta medida material, por otra parte el modo de mandato desde el autoritarismo genera en el jefe, la sensación de ser atendido siempre en sus demandas aunque los demás lo hagan guiados por el miedo

2.3.5.2. La dimensión subjetiva

Hace referencia a ciertas disposiciones como odio, violencia, agresión que originan conflictos con bases poco realistas y no cuentan con una ganancia concreta en términos materiales, sin embargo para el agresor proporciona una salida a emociones reprimidas aunque sea éste el más afectado. Porque en este clima laboral la producción se reduce, se genera desmotivación y poca sinergia en el trabajo. Sin embargo, habría que explorar las intenciones de los jefes en dichos tratos y también las ganancias implícitas que pueden estar teniendo a asumir dichas actitudes (Acosta, 2012).

2.4. Definición de términos básicos

- **Taller:** Modalidad de enseñanza y estudio caracterizada por el activismo, la investigación operativa, el descubrimiento científico y el trabajo en equipo, y que en su aspecto externo se distingue por el acopio, sistematización y uso de material especializado acorde con el tema (Nory, C. , 2001).
- **Sensibilización:** Concienciación e influencia sobre una persona para que recapacite y perciba el valor o la importancia de algo (Redding , 1963).
- **Emoción:** Estado afectivo, una reacción subjetiva al ambiente, acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinos) de origen innato, influida por la experiencia y que tiene la función adaptativa. Se refieren a estados internos como el deseo o la necesidad que dirige al organismo. Las categorías básicas de las emociones son: miedo, sorpresa, aversión, ira, tristeza y alegría (Virgina S. , 1991).
- **Afecto:** Patrón de comportamientos observables que es la expresión de sentimientos (emoción) experimentados subjetivamente. Tristeza, alegría y cólera son ejemplos usuales de afecto (Steinfatt, T. , 1983).
- **Afectividad:** Es el conjunto de estados y tendencias que el individuo vive de forma propia e inmediata (subjetividad), que influyen en toda su personalidad y conducta (trascendencia), especialmente en su expresión (comunicatividad), y que por lo general se distribuyen en términos duales, como placer-dolor, alegría-tristeza,
- **Conflicto:** Define al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea. Por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una

lucha o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra.

- **Relaciones interpersonales:** Una relación interpersonal es una asociación de largo plazo entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones como el amor y el gusto artístico, negocios y actividades sociales.
- **Relaciones Familiares:** La familia es un grupo de personas unidas por vínculos de parentesco, ya sea consanguíneo, por matrimonio o adopción que viven juntos por un período indefinido de tiempo. Constituye la unidad básica de la sociedad.
- En la actualidad, destaca la familia nuclear o conyugal, la cual está integrada por el padre, la madre y los hijos a diferencia de la familia extendida que incluye los abuelos, suegros, tíos, primos, etc.
- **Proceso Comunicativo:** El proceso comunicativo es la emisión de señales (sonidos, gestos, señas, etc.) con la intención de dar a conocer un mensaje. Para que la comunicación sea exitosa, el receptor debe contar con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo.
- **Intereses personales:** Los intereses son tus aspiraciones, objetivos, aquellas cosas que quieres hacer y conseguir en tu vida las habilidades son aquellas cosas, actividades, en las que te desempeñas bien por naturaleza, que nacen contigo, las llevas dentro.
- **Gestión de conflictos:** Actividad orientada a prevenir o contener la escalada de un conflicto o a reducir su naturaleza destructiva, con el fin último de alcanzar una situación en la que sea posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis

La aplicación del “Taller de relaciones interpersonales” disminuye los conflictos entre los padres de familia de la I.E. N° 821495 de PAMPA CHANCAS - CACHACHI.

3.2. Variables

- **Variable Independiente. (VI)**

Taller de relaciones interpersonales: Son las charlas con los padres de familias donde se orientará sobre cómo se debe actuar ante los conflictos no solo entre padres de familia si no sociales ante esta aguda crisis económica.

- **Variable Dependiente. (VD)**

Gestión del conflicto: Esta referido a aquellos problemas que cotidianamente enfrenta el padre de familia por lo cual asume diferentes comportamientos ante estos por lo que se los debe orientar para que su actitud sea las más acertada.

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA
Taller de relaciones interpersonales	Son las charlas con los padres de familias donde se orientará sobre cómo se debe actuar ante los conflictos no solo entre padres de familia si no sociales ante esta aguda crisis económica.	Se refiere al desarrollo de talleres para mejorar las relaciones interpersonales.	Empatía	-Identificación con otros padres -Comprende los diferentes estados de ánimo -Tolera y entiende a los demás sin discriminación.	SIEMPRE A VECES NUNCA
			Apatía	-Muestra indulgencia frente a otros problemas -Muestra dejadez en las tareas que se encomienda. -Exterioriza la falta de energía en el cumplimiento del trabajo.	
			Simpatía	-Es amigable con todos los padres de familia. -Brinda protección afectiva a todos los padres de familia. -Practica las buenas relaciones con todos los padres de familia.	
			Antipatía	-Siente repudio por los demás padres de familia. -Percibe incomodidad con la presencia de los padres de familia. -Advierte repudio por los demás padres de familia.	
Gestión del conflictos	Esta referido a aquellos problemas que cotidianamente enfrenta el padre de familia por lo cual asume diferentes comportamientos ante estos por lo que se los debe orientar para que su actitud sea las más acertada.	Esta referido a la solución de los conflictos personales mediante la aplicación de talleres de relaciones interpersonales a los padres de familia.	Objetiva	-N° de conflictos entre padres - Tipo de conflicto entre padres. - Causas de los conflictos entre padres - Fallas en la comunicación entre padres -Mala distribución de los recursos/ bienes -Superposición de funciones o delegación de responsabilidades	
			Subjetiva	- Existen percepciones diferentes entre padres - Existen emociones reprimidas en los padres - Existe competencia entre padres. - Revanchismo entre padres. - Antipatía entre los padres.	

3.3. Población y muestra

Se trabajó con un total de 20 padres de familia de la Institución Educativa N° 821495 del caserío de Pampa Chancas, de primero a cuarto grado donde se aplicó el taller de relaciones interpersonales para observar los efectos.

3.4. Unidad de análisis

Estuvo conformada por cada uno de los padres de familia de la I.E. N° 821495 Pampa Chancas.

3.5. Tipo de investigación

Es una investigación Aplicada.

3.6. Diseño de investigación

Por la relación de sus variables, el estudio corresponde al diseño pre-experimental, con pre y post test, según el siguiente esquema:

GU O1----- X-----O2

Dónde:

GU = Grupo único

O1 = Pre – test

-----= periodo de tiempo.

X = Variable Independiente.

O2 = Post Test.

3.7. Técnicas e instrumentos de investigación

3.7.1. Técnica

La técnica de la observación, permitió recoger datos de los informantes, además observar directamente su nivel de participación en el desarrollo del programa.

3.7.2. Instrumento

Se utilizó la guía de observación, instrumento de investigación de campo, nos sirvió para registrar datos de los padres de familia.

Se usó el pre test y post test para medir los cambios en la variable dependiente, luego de la aplicación del taller de relaciones interpersonales.

3.8. Procesamiento de datos

Para ordenar la información recopilada se utilizó cuadros estadísticos y tablas simples, ingresando los datos al programa Excel, para poder comparar los resultados del pre test y post test y poder analizar y describir los resultados obtenidos de acuerdo a las variables de estudio y en base a ello poder formular las conclusiones y recomendaciones.

3.9. Validación de instrumentos

La validación de instrumentos se realizó a través del juicio de 3 expertos. (Ver anexo 1)

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Taller de Relaciones interpersonales

El taller de relaciones interpersonales aplicado a los padres de familia de la IE. 821495 Pampa Chancas- Cachachi ha servido para disminuir significativamente el conflicto entre los padres de familia de la institución, e involucrarlos en la gestión de la institución, incrementando su identidad y compromiso en las tareas educativas de sus hijos y en el desarrollo de una educación de calidad.

Este taller buscó que el padre de familia participe activamente en las actividades curriculares y extracurriculares de la I.E., logrando que se formen grupos de trabajo para la asignación de actividades en un ambiente de empatía autenticidad y compañerismo, dejando de lado las diferencias personales y trabajando en conjunto para el logro de los objetivos.

Como resultado de la realización del taller se ha logrado reducir los conflictos entre los padres de familia, compartir las responsabilidades, mejorar las líneas de comunicación y de autoridad. Los padres de familia están más motivados; generando un clima escolar positivo, donde las relaciones interpersonales entre estudiantes, docentes, directores, padres de familia y comunidad son positivas.

Este taller ha permitido brindar un clima de confianza a los padres de la IE para que puedan conformar grupos de auto-ayuda y fortalecer los vínculos amicales, siendo la escuela un espacio de crecimiento familiar y de responsabilidad; beneficiando de manera directa a los alumnos, pues los padres aprenden a darles apoyo efectivo a través del aprendizaje de herramientas que promuevan la autonomía e independencia de cada alumno, sin descuidar la importancia que

tiene una buena relación entre la familia y la escuela ya que existe un objetivo común que es el del desarrollo global y armónico de los alumnos y por tanto debe ser una tarea compartida.

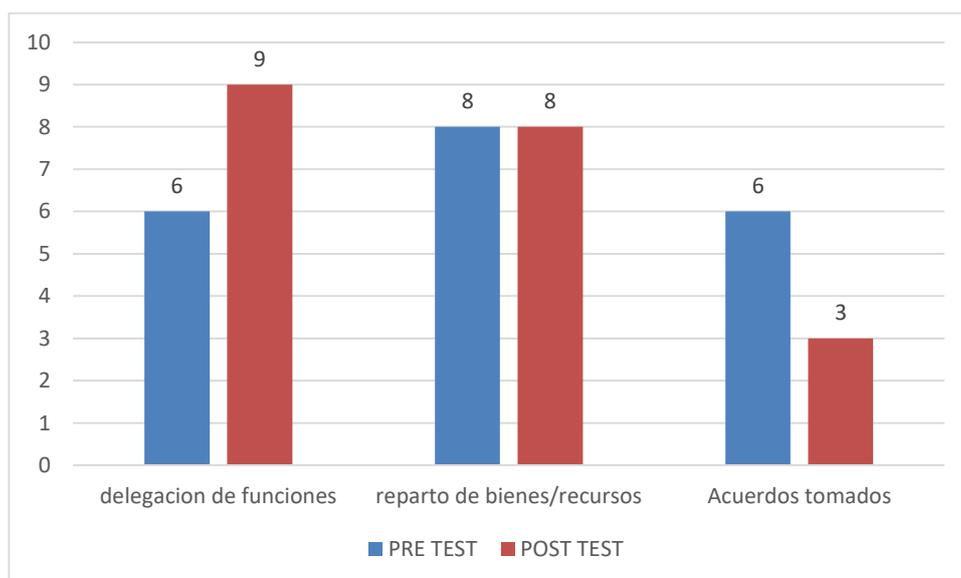
4.2. Resultados del pre test y post test

Los resultados obtenidos del pre y post test para la gestión del conflicto se agruparon en 2 dimensiones: objetiva y subjetiva. A continuación describimos los resultados:

Tabla 2. Causas de los conflictos entre los padres de familia

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
delegación de funciones	6	30	9	45
reparto de bienes/recursos	8	40	8	40
Acuerdos tomados	6	30	3	15
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 1. Causas de los conflictos entre los padres de familia

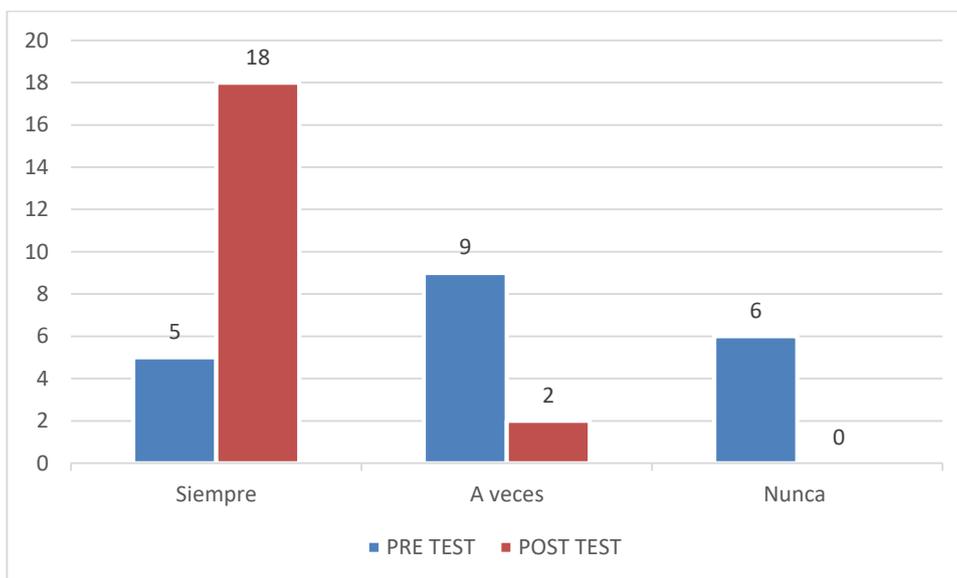


Respecto a la interrogante acerca de las causas de los conflictos entre los padres, éstos respondieron en el pre test que el reparto de bienes y recursos de la I.E. son la causa de los conflictos (40%) y la delegación de funciones y acuerdos tomados son para el 30% (6 padres) la segunda causa de conflictos. En los resultados del post test el 45% (9 padres) manifestaron que la delegación de funciones es la principal causa de conflicto entre ellos, seguida del reparto de bienes y recursos 40% (8) padres y de los acuerdos tomados 15% (3 padres).

Tabla 3. Existen problemas o disgustos entre los padres de familia

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	5	25	18	90
A veces	9	45	2	10
Nunca	6	30	0	0
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 2. Existen problemas o disgustos entre los padres de familia



Aquí se muestra que los padres de familia respondieron en el pre test que existen problemas o disgustos entre los padres de familia, para el 45% de los padres de

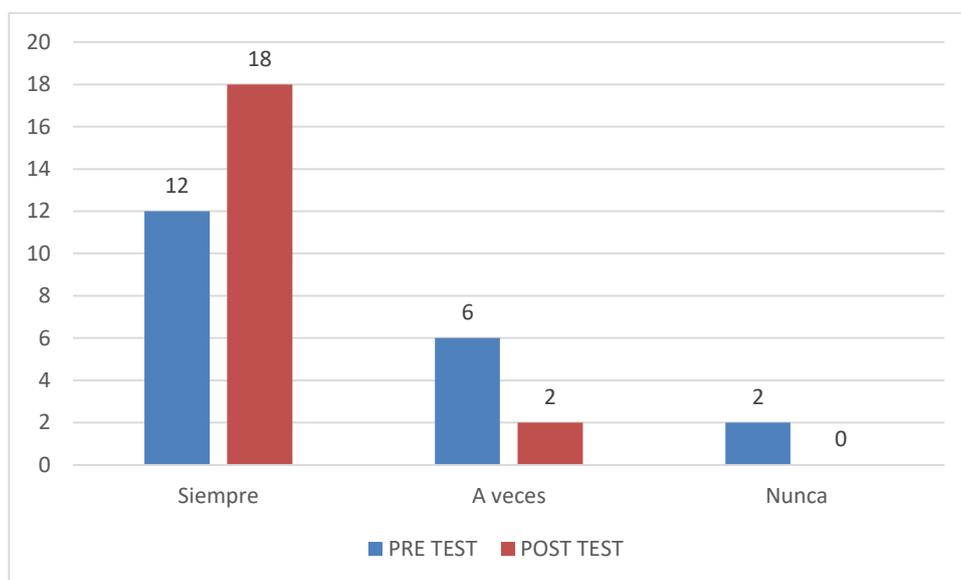
familia (9 padres) perciben que a veces existen problemas o disgustos entre ellos, para el 25% estos problemas existen siempre y para el 30% (6 padres) no perciben que exista algún problema o disgusto entre los padres de familia. Luego de la aplicación del taller de relaciones interpersonales, los resultados del post test se modificaron significativamente, pues el 90% (18 padres) respondieron que siempre existen problemas o disgustos entre los padres de familia. La aplicación de éste ayudó a que los padres de familia reconozcan sus debilidades y los conflictos que atraviesan, proponiéndose solucionarlos y analizarlos desde una perspectiva positiva, partiendo de la idea de que el conflicto es una oportunidad para la transformación positiva, tal como lo plantea Justicia y Cantón (2011).

Los padres de familia buscan al reconocer que existen conflictos entre ellos nuevas oportunidades para fomentar una convivencia democrática y pacífica y trabajar en forma conjunta para mejorar las relaciones humanas entre ellos.

Tabla 4. Padres de familia que se incomodan uno al otro

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	12	60	18	90
A veces	6	30	2	10
Nunca	2	10	0	0
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 3. Padres de familia que se incomodan uno al otro



Como se puede apreciar en este gráfico, los padres de familia, aplicar el pre test, percibieron sentir algún tipo de incomodidad entre ellos; el 60% (12) manifestó percibirla siempre, el 30% (6) la percibió a veces y el 10% (2) nunca. Luego de la aplicación del taller, en el post test la percepción de los padres cambió el 90% (18) percibió algún tipo de incomodidad siempre, el 10% (2) a veces.

Estos resultados, demuestran que los padres de familia siguen sintiendo incomodidad entre ellos; y como en todo grupo social, los conflictos se presentan cotidianamente en las instituciones educativas, un primer paso para afrontar y resolver conflictos en la escuela, es aprender a identificarlos para prevenir situaciones que deterioren la convivencia y clima escolar, y en caso necesario, intervenir oportunamente. (MINEDU, 2013)

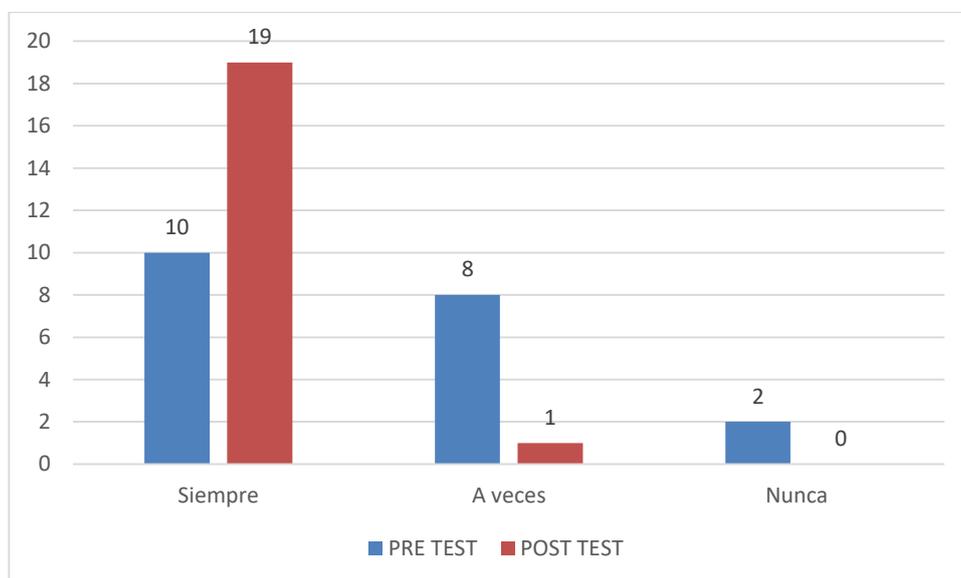
Además estos resultados nos servirán de apoyo al momento de proponer las acciones familiares para fomentar la mejora en los resultados escolares y en los factores que los condicionan, de esta manera se podrá orientar y encaminar las

acciones de los padres de familia para lograr resultados positivos y una colaboración eficiente entre la familia y la escuela.

Tabla 5. Los padres se comunican armónicamente

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	10	50	19	95
A veces	8	40	1	5
Nunca	2	10	0	0
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 4. Los padres se comunican armónicamente



En la tabla N°5 se puede constatar que en el pre test el 50% (10) de los padres manifestó que se comunica armónicamente siempre, el 40% (8) de los padres lo hace veces y el 10% (2) de los padres no lo hace nunca. En el post test los resultados variaron drásticamente, el 95% (19) de los padres aseguró que luego del taller de relaciones interpersonales se comunican armónicamente siempre, por lo que se puede observar que el taller ha tenido una influencia positiva en la disminución de conflictos sociales entre los padres de familia, confirmando de

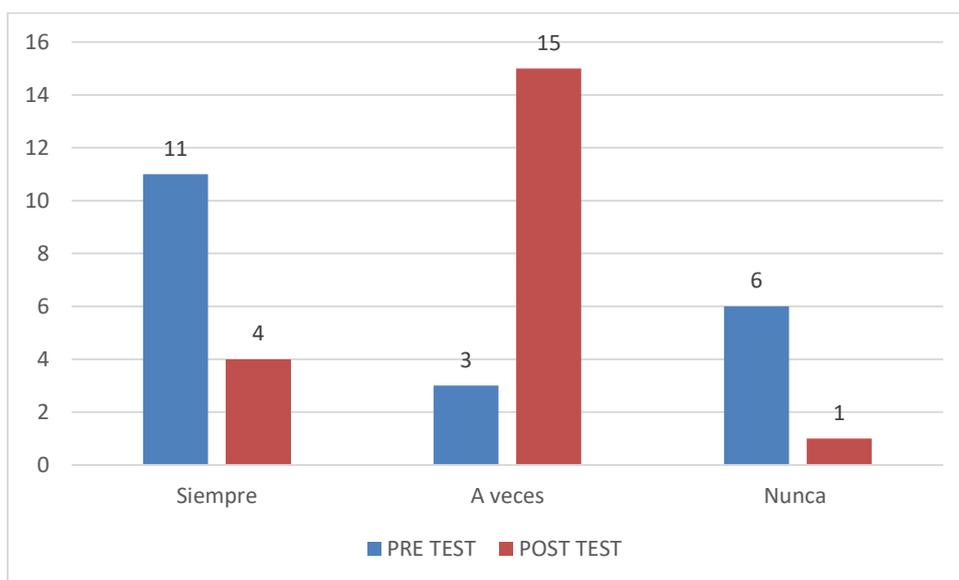
este modo lo manifestado por Manning, Márquez & Leo (2009) que afirman que las relaciones interpersonales en la convivencia social refieren una unidad.

Domínguez (2010), dice al respecto que la buena relación entre la familia y la escuela es imprescindible porque que ambos tienen un objetivo común que es el desarrollo global y armónico de los niños y por tanto debe ser una tarea compartida; de manera que se facilite la consecución de este objetivo principal; en las tablas anteriores se ha podido constatar que este tipo de relación es difícil de lograr debido a que tanto padres de familia como docentes no logran entender la importancia del apoyo y colaboración mutua, no siempre los padres están dispuestos o al contrario, los docentes no siempre están abiertos a esta colaboración. Cuando hablamos de participación en la escuela no solo se refiere a las citaciones del docente, sino a las actividades que se propongan, a participar en el Consejo Escolar y las APAFA y que exista una relación de confianza y ayuda entre los padres y los profesores.

Tabla 6. Fallas en la comunicación entre los padres

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	11	55	4	20
A veces	3	15	15	75
Nunca	6	30	1	5
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 5. Fallas en la comunicación entre los padres



En esta interrogante los resultados del pre test verificaron que para el 55% (11) de los padres existe fallas en su comunicación siempre, para el 30% (6) de los padres no existe fallas en su comunicación y para el 15% (3) existe fallas a veces. En el post test se verificó que el 95% (19) de los padres manifestó que existe fallas en su comunicación a veces.

Esta relación se convierte hoy en día en un pilar muy fuerte para la eficacia y respuestas positivas del desarrollo educativo y personal del alumnos; se ha demostrado que en caso de no existir esta cooperación el niño tendrá muchos problemas en su evolución escolar y se producirán muchas limitaciones y por el contrario si se da esta cooperación adecuada, el alumno evolucionará satisfactoriamente. Porque hay que tener en cuenta que la educación es un proceso largo que empieza con la familia y luego va a la escuela, y se necesita de ambas partes para lograr un desarrollo educativo pleno. (Domínguez, 2010)

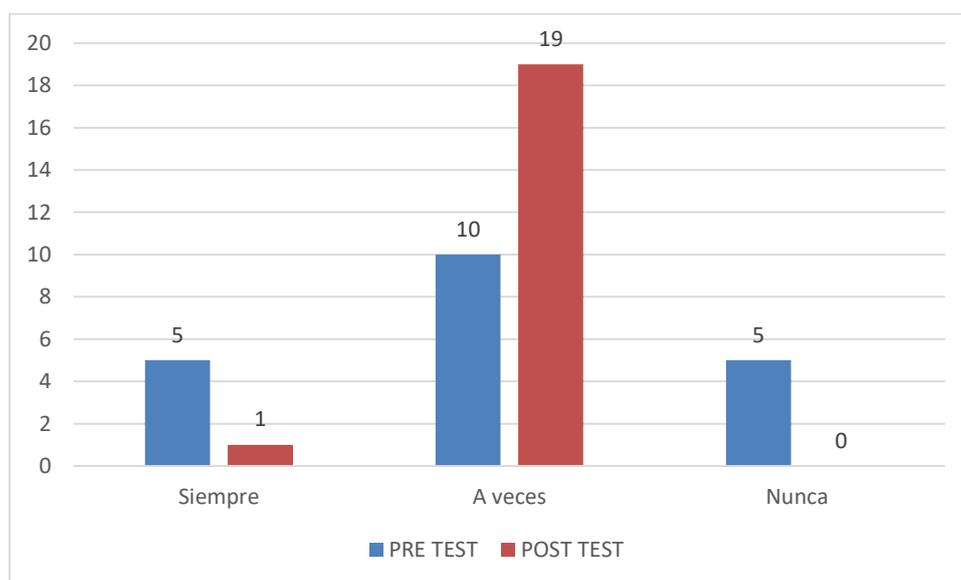
Ordóñez (2016) destaca la necesidad educativa de fomentar la cooperación entre las familias y los centros escolares, para resaltar los múltiples efectos positivos

que conlleva tanto para los alumnos como para los padres, profesores, el centro escolar y por supuesto la comunidad en la que éste se asienta. La participación de los padres en la vida escolar parece tener repercusiones tales como una mayor autoestima de los niños, un mejor rendimiento escolar, mejores relaciones padres-hijos y actitudes más positivas de los padres hacia la escuela.

Tabla 7. Existencia de mala distribución de los recursos/ bienes de la IE

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	5	25	1	5
A veces	10	50	19	95
Nunca	5	25	0	0
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 6. Existencia de mala distribución de los recursos/ bienes de la IE



Ante la interrogante si los padres consideran que existe una mala distribución de los recursos/ bienes de la IE, el 50% de los padres respondió que a veces hay una mala distribución de los recursos / bienes, el 25% (5) respondió que esta mala distribución se da a veces o nunca. En el post test el 95% de los padres respondió que a veces existe una mala distribución de los recursos/ bienes de la IE. Con la

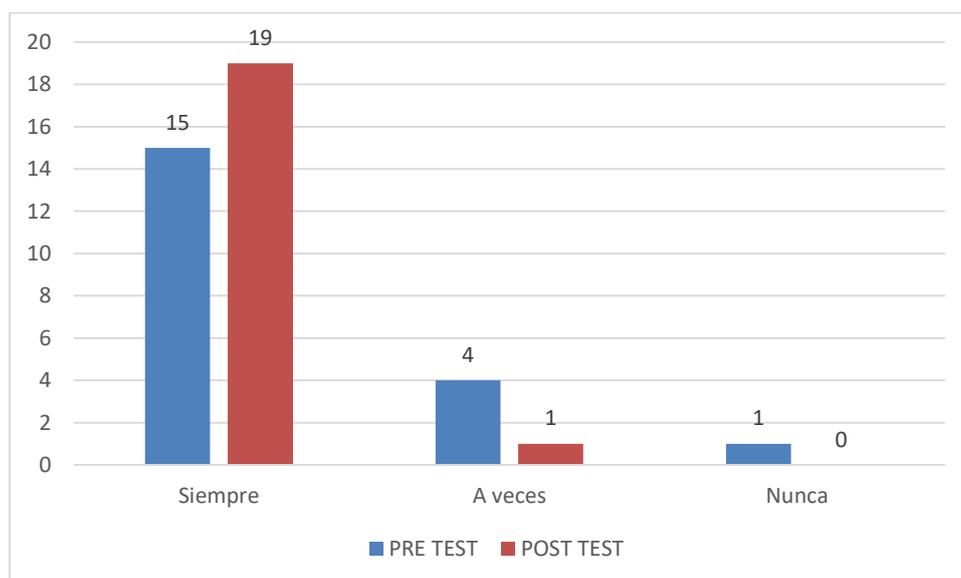
aplicación del taller los padres de familia mejoraron su actitud afectando de manera positiva su participación en la distribución de bienes y recursos de la I.E.

Para evitar este tipo de respuestas pro parte de los padres de familia, la escuela debe aceptar la importancia de la participación y la colaboración de los padres en la educación de los niños, no solo en las actividades curriculares; además debe tener presente la necesidad de una relación cordial entre docente y padres de familia para ambos puedan realizar su función de manera efectiva y completa. (Domínguez, 2010)

Tabla 8. Consideras que no toman en cuenta a todos los padres de familia al momento de delegar funciones y responsabilidades

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	15	75	19	95
A veces	4	20	1	5
Nunca	1	5	0	0
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 7. Consideras que no toman en cuenta a todos los padres de familia al momento de delegar funciones y responsabilidades



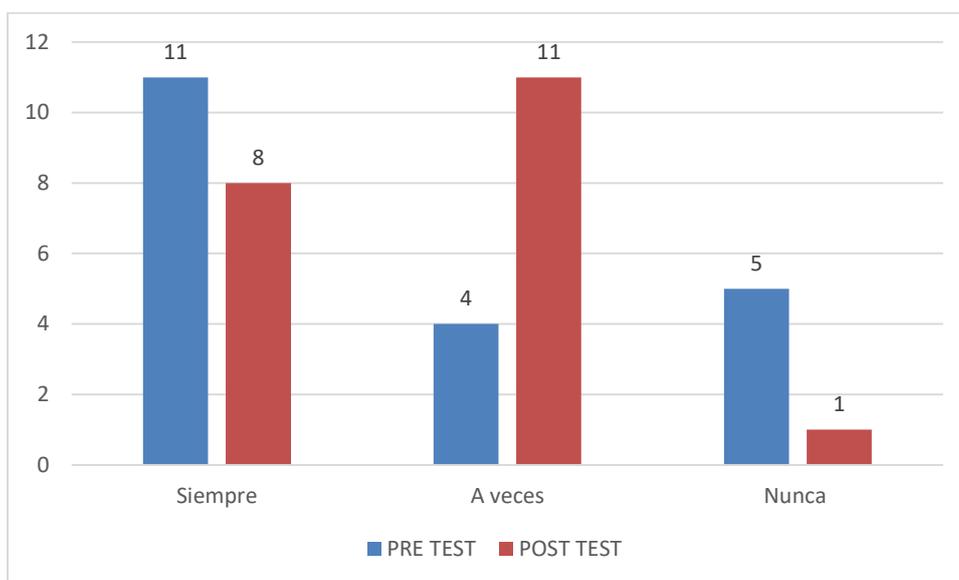
En el pre test los padres de familia respondieron que no los toman en cuenta al momento de delegar funciones y responsabilidades 75% (15 padres; luego de la aplicación del taller, en el post test se verificó que el 95% de los padres manifestó que los toman en cuenta siempre. Esto demuestra que las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo e interacción de los padres de familia dentro de la escuela y la comunidad, que debe existir como lo menciona Domínguez (2010) un punto de encuentro entre profesores y padres de familia para compartir inquietudes, intercambiar informaciones y pensamientos sobre la educación, la escuela, los hijos, y ayuda a establecer pactos y acuerdos sobre el futuro de sus hijos.

Tomar en cuenta a los padres de familia al momento de delegar funciones y responsabilidades implica como lo define López Linares (1995), que mientras más participen los miembros de un grupo en la toma de decisiones, más eficaz será la decisión tomada, y más vinculados a la misma se sentirán cada uno de ellos. Haciéndose necesario una amplia distribución y reparto de responsabilidades en la escuela, pues parece lógico que en la dirección de la escuela participen, de una manera importante, las personas a las que más directamente va a afectar lo que en ella se haga: los padres y alumnos.

Tabla 9. Existen percepciones diferentes entre padres

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	11	55	8	40
A veces	4	20	11	55
Nunca	5	25	1	5
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 8. Existen percepciones diferentes entre padres



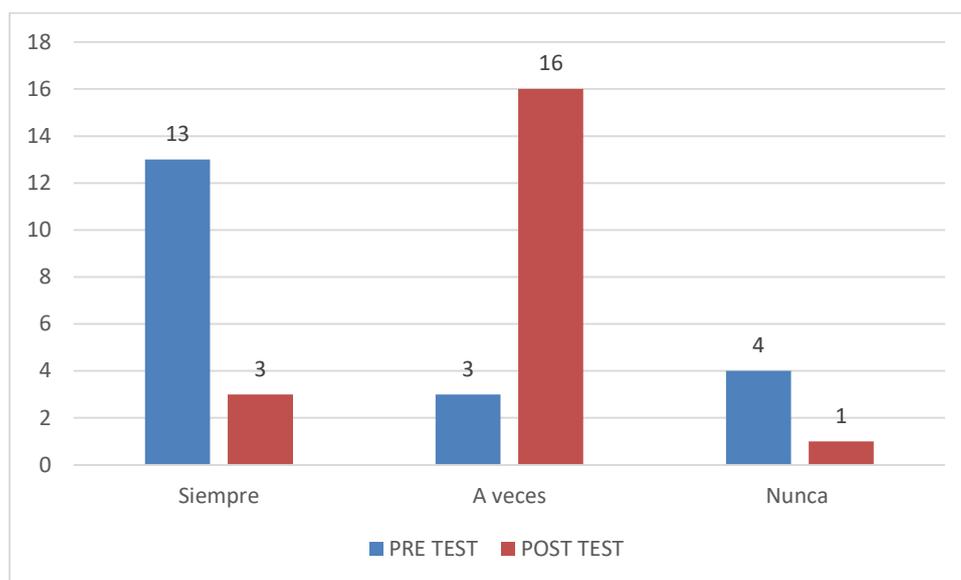
El 55% (11) de los padres considera que cada uno tiene percepciones diferentes siempre, el 25% considera que no existen y el 20% considera que existen a veces. En el post test el 55% de los padres considera que existen percepciones diferentes a veces y el 40% considera que existen percepciones diferentes siempre.

Los padres de familia son conscientes de estas diferencias en sus percepciones pero el aceptarse el uno al otro con sus diferencias les va a ayudar a mejorar su comunicación y a considerar a las relaciones interpersonales como un aspecto básico en sus vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos, sino como un fin en sí mismo (Monjas 1999).

Tabla 10. Existen emociones reprimidas entre los padres

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	13	55	3	15
A veces	3	20	16	80
Nunca	4	25	1	5
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 9. Existen emociones reprimidas entre los padres



En este gráfico se puede observar que el 55% de los padres (13) considera que existen emociones reprimidas entre los padres siempre, para el 25% (4) de los padres no existen y para el 20% (3) existe a veces. En el post test, el 80% (16) de los padres manifestó que a veces existen emociones reprimidas entre ellos. De la forma como los padres expresen sus emociones va a depender el grado de relación que se logre entablar entre ellos y de ello va a depender el nivel de conflictividad que presenten.

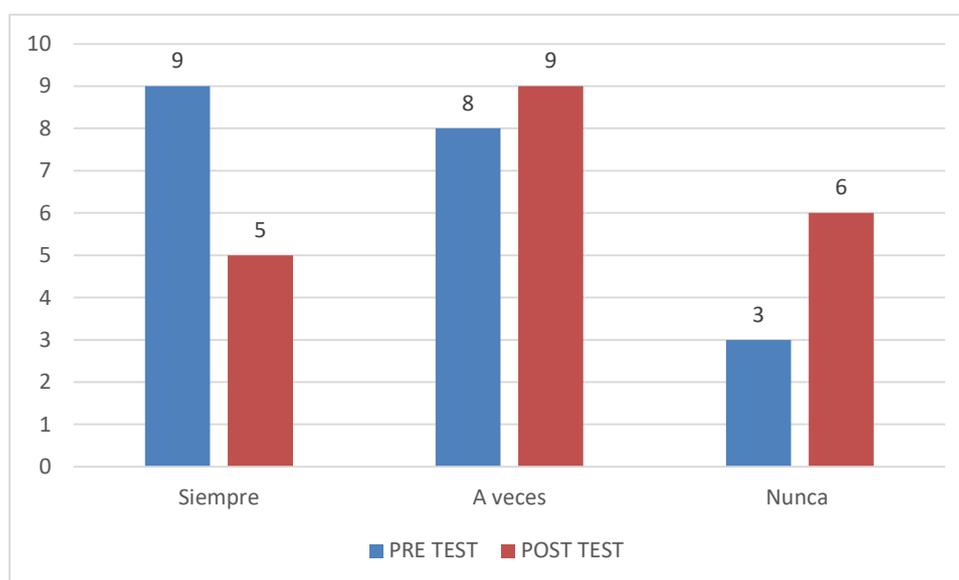
La participación de los padres en la vida escolar parece tener repercusiones tales como una mayor autoestima de los niños, un mejor rendimiento escolar, mejores relaciones padres-hijos y actitudes más positivas de los padres hacia la escuela. Los efectos se repercuten incluso en los mismos maestros, ya que los padres consideran que los más competentes son aquellos que trabajan con la familia (Pineault, 2001). Si los padres reprimen sus emociones y se limitan a ser simple espectadores del proceso educativo de sus hijos, no van a dar a conocer sus opiniones y no van a intercambiar con los docentes ideas e inquietudes sobre las

funciones educativas que se asignan unos y otros, así como cuáles consideran que son compartidas. (Ordoñez, 2016)

Tabla 11. Existe competencia entre los padres

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	9	45	5	25
A veces	8	40	9	45
Nunca	3	15	6	30
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 10. Existe competencia entre los padres

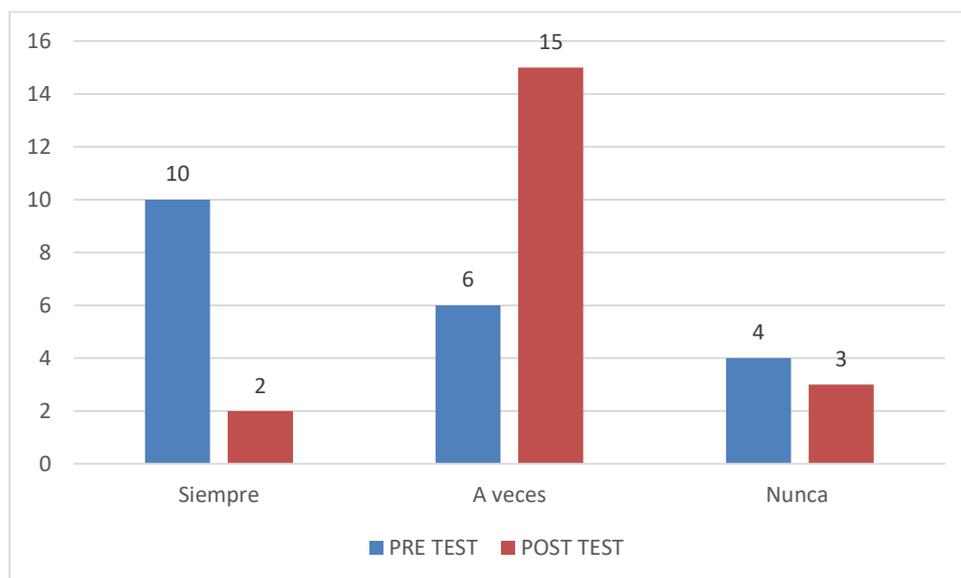


En el pre test el 45% (9) de los padres manifestó que existe competencia entre ellos siempre, el 40% (8 padres) manifestó que existe competencia a veces y el 15% (3) manifestó que no existe competencia nunca. En el post test los resultados variaron, el 57% de los padres (9) manifestó que existe competencia a veces, el 30% aseguró que no existe competencia y el 25% manifestó que siempre existe competencia entre ellos.

Tabla 12. Existe revanchismo entre los padres

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	10	50	2	10
A veces	6	30	15	75
Nunca	4	20	3	15
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 11. Existe revanchismo entre los padres



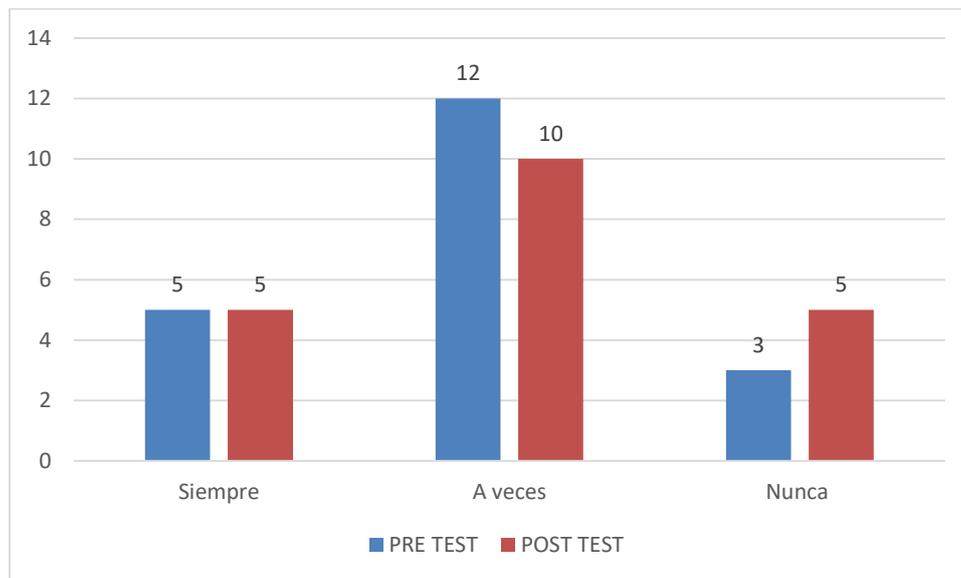
Con la pregunta si existe revanchismo entre ellos, el 50% de los padres (10) respondió que siempre, el 30% (6) a veces y el 20% (4 padres) nunca. Con el post test el 75% (15) de los padres manifestó que existe revanchismo a veces.

Esto permite determinar que el nivel de conflictividad entre los padres de familia de la I.E. N° 821495 de Pampa Chancas-Cachachi se ha reducido, habiendo un compromiso de las partes para regularlo (Fishber, 1990)

Tabla 13. Existe antipatía entre los padres

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	5	25	5	25
A veces	12	60	10	50
Nunca	3	15	5	25
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 12. Existe antipatía entre los padres



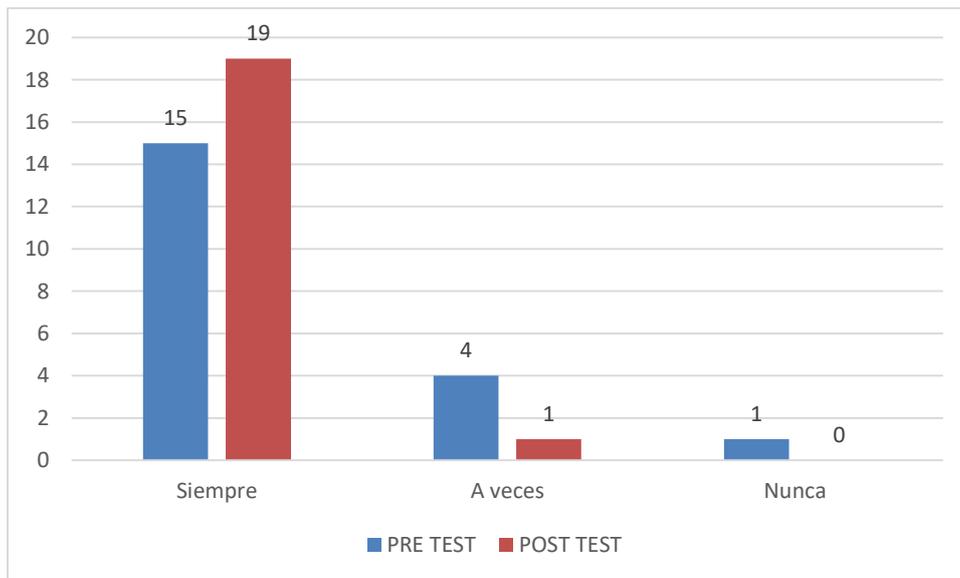
El 60% de los padres reveló que existe antipatía entre ellos a veces, el 25% considera que existe antipatía siempre y el 15 5 no considera que exista antipatía entre ellos.

En el post test el 50% considera que existe antipatía entre ellos a veces y el 25% considera que existe antipatía siempre y a veces.

Tabla 14. Orienta a los padres de familia para una reconciliación entre ellos

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	15	75	19	95
A veces	4	20	1	5
Nunca	1	5	0	0
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 13. Orienta a los padres de familia para una reconciliación entre ellos



Ante la interrogante si el padre de familia orienta a los demás para una reconciliación entre ellos, en el pre test el 75% (15) de los padres respondió que siempre busca una reconciliación cuando nota que hay conflictos entre ellos, el 20% (4 padres) lo hace a veces y el 5% no lo hace nunca. En el post test el 95% de los padres respondió que siempre busca una reconciliación entre ellos.

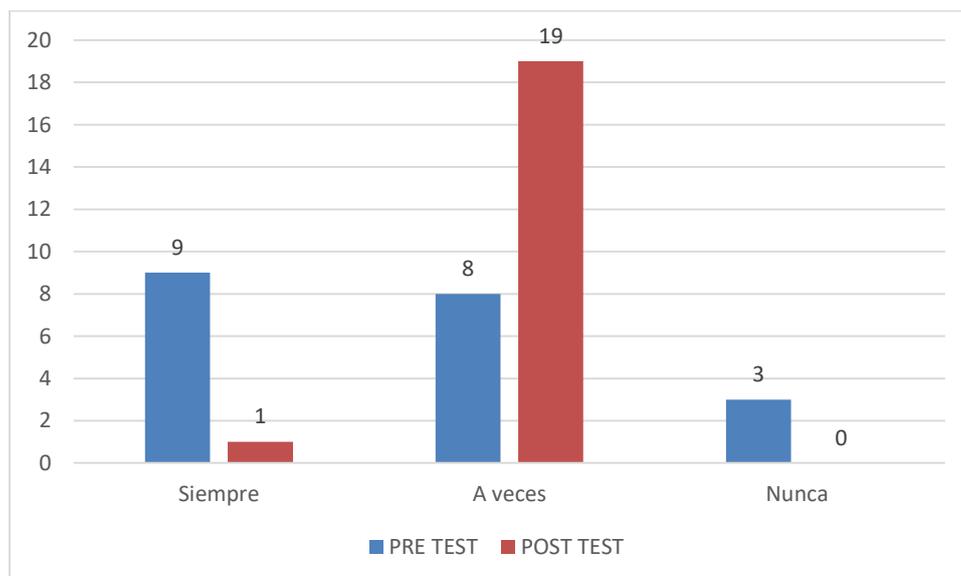
Estos resultados permiten determinar la influencia positiva de la aplicación del “Taller de Relaciones interpersonales” en la disminución de conflictos entre los padres de familia de la Institución Educativa N° 821495 de Pampa Chancas, porque los padres de familia buscan mejorar sus relaciones interpersonales.

Se ha podido apreciar la necesidad de las familias, la educación y los propios alumnos de compartir las responsabilidades y que sean deberes tanto de los padres y las madres como del centro y todos sus profesores, dando lugar de esta manera a que sea una tarea más fructífera y eficaz así como más fácil de llevar a cabo y cuyos resultados sean mejores; cada vez más familias se sienten participes y con el deber de integrarse en la educación y la escuela de sus hijos. Antes los padres solo acudían a la escuela de forma individualizada, para tratar ciertos temas de la educación, pero hoy los padres están en el centro como participantes y su opinión cuenta. (Domínguez, 2010)

Tabla 15. Respetas el estado emocional de los padres

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	9	45	1	5
A veces	8	40	19	95
Nunca	3	15	0	0
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 14. Respetas el estado emocional de los padres



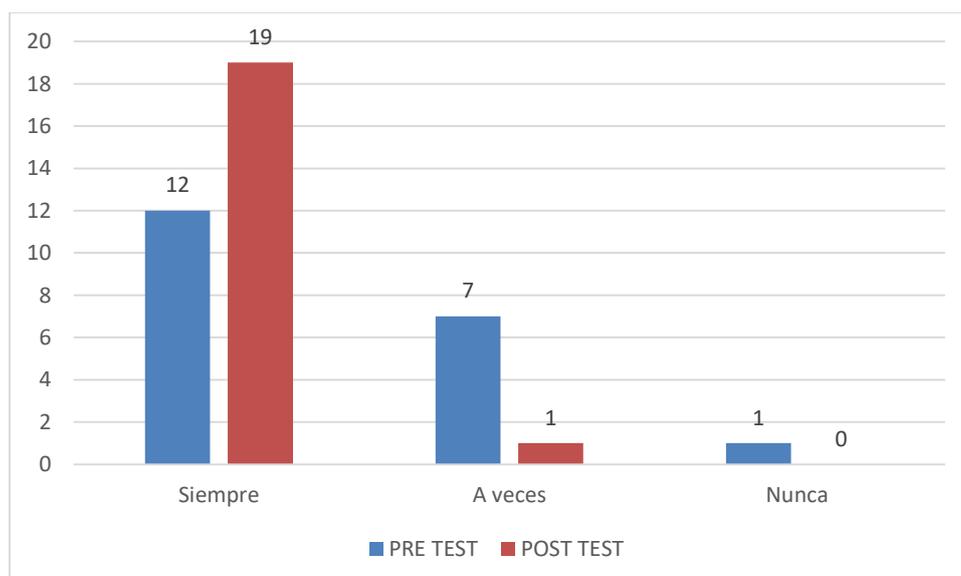
En este gráfico se observa que el 45% de los padres respeta el estado emocional de los demás siempre, el 40% los hace a veces y el 15% no lo hace nunca. En el post test estos datos variaron considerablemente, el 95% de los padres respeta el estado emocional de los demás a veces.

Es evidente que la educación de los niños debe ser responsabilidad compartida entre los padres y los profesionales; respetándose entre sí y evitando antagonismos o discrepancias; usando la comunicación como forma de solucionar diferencias de ideas o pensamientos y apoyarse en los proyectos que se desarrollen y las tomas de decisiones. (Domínguez, 2010)

Tabla 16. Tratas de evitar conflictos entre los padres

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	12	60	19	95
A veces	7	35	1	5
Nunca	1	5	0	0
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 15. Tratas de evitar conflictos entre los padres



Respecto a la interrogante si trata de evitar conflictos entre los padres, 61% manifestó hacerlo siempre, en 35% a veces y el 5% no lo hace nunca. En los resultados del post test el 95% de los padres manifestó que trata de evitar el conflicto entre ellos, lo que demuestra que los niveles de conflictos de los padres de familia han ido reduciéndose.

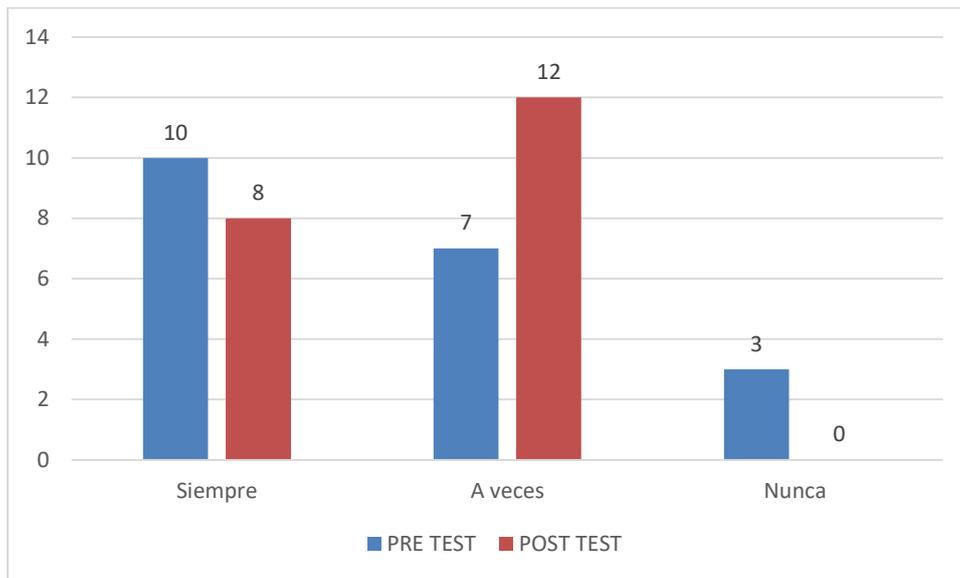
Para evitar los conflictos entre padres debemos evitar: (MINEDU, 2013)

- Tomar decisiones unilaterales.
- No hacer rendición de cuentas de los recursos económicos de la escuela.
- No promover la constitución del CONEI.
- No respetar los acuerdos tomados por el CONEI.
- No atender las quejas o denuncias de los padres de familia de manera inmediata y justa.

Tabla 17. Ayudas a los padres de familia a solucionar sus problemas

Item	PRE TEST	%	POST TEST	%
Siempre	10	50	8	60
A veces	7	35	12	40
Nunca	3	15	0	0
TOTAL	20	100	20	100

Gráfico 16. Ayudas a los padres de familia a solucionar sus problemas



En el pre test, el 50% (10) de los padres de familia manifestó que ayuda a los padres de familia a solucionar sus problemas siempre, el 35% lo hace a veces y el 15% (3 padres) no lo hace nunca.

Luego de la aplicación del taller, los padres de familia manifestaron que siempre ayudan a solucionar sus problemas, 60% (8 padres), el 40% restante los hace a veces.

4.3. Influencia de la aplicación del “Taller de Relaciones interpersonales” en la disminución de conflictos entre los padres de familia de la Institución Educativa N° 821495 de Pampa Chancas

La aplicación del taller de relaciones interpersonales en la Institución Educativa N° 821495 de Pampa Chancas ha permitido mejorar las relaciones entre padres de familia, mejorando el aspecto emocional de los padres, como lo sugiere Goleman (1996) con su concepto de Inteligencia Emocional, se está dando más importancia a los aspectos emocionales del individuo, ya que considera que el

éxito personal ya no depende tanto del nivel de inteligencia lógico-matemática como de las habilidades que el sujeto tenga para manejar contextos interpersonales.

Los resultados demuestran que es necesario que los padres de familia acepten la importancia de mejorar sus habilidades como la empatía, la resolución de conflictos interpersonales, el manejo de sus sentimientos y emociones, el control de la ansiedad, la toma de perspectiva y estrategias comunicativas, ya que esto les va a contribuir a una mayor calidad de vida, potenciando su bienestar personal y social a través de un proceso educativo continuo y permanente, que aúne el crecimiento emocional y el cognitivo, porque ambos son necesarios para el desarrollo de la personalidad integral, tal como lo sugiere Bisquerra (1999)

CONCLUSIONES

- La propuesta “taller de relaciones interpersonales” ayudó a mejorar y superar los conflictos entre padres de familia, y a superar mediante los problemas de apatía y antipatía que existía entre ellos, favoreciendo actitudes y valores para afrontar los conflictos existentes, y generar un clima de bienestar social.
- La variable relaciones interpersonales en sus dimensiones apatía y antipatía han ayudado a conocer las causas de los conflictos entre los padres de familia, las fallas que existen en su comunicación y ha permitido entender los diferentes puntos de vista y percepciones de los padres.
- El taller de relaciones interpersonales ayudó a que los padres se identifiquen entre sí, se toleren y trabajen en forma conjunta, mejorando las relaciones de confianza con los docentes y participando en el desarrollo educativo de sus hijos.
- La mayoría de los padres de familia de la I.E. sentían dejadez en las funciones y responsabilidades que se les asigna, sin embargo el taller les permitió mejorar sus relaciones y mermando la carga emocional que implica su participación en la escuela.
- Mediante el taller se ha logrado mejorar la simpatía entre los padres de familia y los docentes, mejorando el clima escolar y facilitando la participación de los padres tanto en la educación curricular como en la extracurricular.
- Los padres de familia tomaron conciencia de la importancia de su participación y de las responsabilidades que deben asumir junto con los docentes para mantener una comunicación fluida sin desigualdad.

SUGERENCIAS

- A Los Docentes de nuestra Institución Educativa nos permitimos sugerir que en sus reuniones con padres de familia utilicen la estrategia de la cooperación y ayuda mutua ya que permite trabajar activamente, asimismo se integrarán a la institución para ayudar en todas las labores educativas que les compete.
- A los Directores de las Instituciones se les sugiere trabajar escuela de padres a través de talleres de sensibilización, para mejorar el trato entre personas.
- Al equipo de especialistas de la UGEL Cajabamba, me permito sugerir que el presente trabajo es la labor ardua de un profesional que día a día se preocupa en el aprendizaje significativo y activo del estudiante y asimismo en el aporte que pueda dar el padre de familia para mejorar cada día nuestro clima institucional, por lo tanto los resultados obtenidos en el presente trabajo se debe tener en cuenta para mejorar cada día el aporte de los padres de familia con la institución para mejorar el trabajo educativo.
- A la dirección pedagógica del ministerio de educación de nuestro país les hago recordar que el ser humano es un ser sociable por excelencia por lo que los padres de familia son un elemento importante en la educación de sus hijos y en el desarrollo de la institución y de la sociedad porque se busca siempre su aporte y no su servilismo.
- Las universidades que forman a docentes deben incidir en la realización de investigaciones educativas acerca de la búsqueda del aporte real del padre de familia hacia la educación.

LISTA DE REFERENCIAS

- Acosta, N. (2012). Psicología y Justicia Restaurativa. Obtenido de <http://psicologiayjusticiarestaurativa.blogspot.com/2012/04/dimensiones-subjetivas-y-objetivas-del.html>
- Aguilar, J., & Vargas, J. (2010). Trabajo en equipo Network de Psicología Organizacional.
- Aguilarte, I., Calcurián, I., & Ramírez, Y. (2010). La comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales.
- Alcaida, L. (2002). Estilos de gestión según su género en el diseño.
- Baro, A. (2011). Metodologías activas y aprendizaje por descubrimiento.
- Calderón, Percy. (2009). Teoría de los conflictos de Johan Galtung. Revista de paz y conflictos.
- Camacho, L. (2012). El juego cooperativo como promotor de habilidades. Obtenido de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4441/CAMACHO_MEDINA_LAURA_JUEGO_SOCIALES.pdf?sequence=1
- De Souza Barcelar, L. (2009). *Una mirada genérica de los conflictos, en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de: www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm
- Domínguez, Sofía. (2010). *La educación, cosa de dos: La escuela y la familia*. Revista digital para profesionales de la enseñanza. N° 8. Mayo. Andalucía.

- Down 21.org. (2016). *Importancia de las relaciones interpersonales*. En: <http://www.down21.org/desarrollo-personal/120-relaciones-interpersonales/875-importancia-de-las-relaciones-interpersonales.html?showall=1&limitstart=>
- Flores, Carlos. (2013). *Relaciones y cambio de actitudes: su importancia para el desarrollo organizacional y social*.
- Groom, A. (sf). *Teoría de la resolución de conflictos*. Revista internacional de Ciencias Sociales.
- Jaramillo Rivas, Milagros. (2006). *Enfoque humanístico de la administración*. Venezuela: Universidad Nacional experimental marítima del Caribe.
- López, R. (1995). *La participación de los padres y su incidencia en la gestión de los centros educativos*. En Toro Soriano, M. y López Linares, R. (Coord.), *La participación y la evaluación en la gestión de los centros educativos*. Forum Europeo de Administradores de la Educación. Andalucía. Granada: Albolote.
- Manning, M. E., Márquez, G. C. y Leo, S. R. (2005). *Principios de la persona*. México. Universidad del Valle.
- MINEDU. (2013). *Tutoría y orientación educativa. Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Orientaciones para directivos y tutores de primaria y secundaria*.
- Ordoñez, Rosario. (2016). *Responsabilidades educativas que se atribuyen familia y escuela en el ámbito educativo*. Universidad de Sevilla.
- Palacio, Malka. (2011). *Relaciones interpersonales*. Obtenido de: <http://malka-palacio.blogspot.pe/2011/06/relaciones-interpersonales.html>

- Pino Loza, Eulalia. (2013). *La dimensión social de la universidad del siglo XXI, creación de un programa de aprendizaje- servicio en la universidad técnica de Ambato*. Programa de doctorado en formación inicial y permanente del profesorado e innovación educativa. España: Universidad Complutense de Madrid.
- UNICEF (2011). *Clima, conflictos y violencia en la escuela*. Argentina: FLACSO.
- Vinyamata, Eduard. (2004) *Conflictología. Curso de Resolución de conflictos*. Barcelona: Ariel.

ANEXOS

ANEXO 1: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

(JUICIO DE EXPERTOS)

Yo,identificado Con DNI N°..... con el grado deHago constar que he leído y he revisado los ítems del pre test y post de la tesis titulada: Aplicación de una propuesta “taller de relaciones interpersonales” para gestionar los conflictos entre padres de familia de la institución educativa n° 821495 pampa chancas-cachachi – 2014, del Maestrante **Cristobal Quiliche Mora**.

Para la evaluación de los ítems, se tomaron en cuenta las dimensiones de las variables.

Las preguntas cumplen con los requisitos señalados en los indicadores.

Fecha:.....

Apellidos y Nombres del evaluador.....

.....

Firma del evaluador

ANEXO 2: FICHA DE OBSERVACIÓN

NOMBRE:..... FECHA:.....

I.E.:.....

1= Regular 2= Buena 3= Muy buena 4= Excelente

DIMENSIONES	VALORACIÓN			
	1	2	3	4
OBJETIVA				
Existen problemas o disgustos entre los padres de familia				
Sientes que los padres de familia se incomodan uno al otro y tratas de mediar este problema				
Cuáles son las causas de los conflictos entre los padres de familia				
Los padres se comunican armónicamente				
Crees que existe fallas en la comunicación entre los padres				
Consideras que existe una mala distribución de los recursos/ bienes de la IE				
Consideras que no toman en cuenta a todos los padres de familia al momento de delegar funciones y responsabilidades				
SUBJETIVA				
Existen percepciones diferentes entre padres				
Existen emociones reprimidas entre los padres				
Existe competencia entre los padres				
Existe revanchismo entre los padres				
Existe antipatía entre los padres				
Orienta a los padres de familia para una reconciliación entre ellos				
Respetas el estado emocional de los padres				
Tratas de evitar conflictos entre los padres				
Ayudas a los padres de familia a solucionar sus problemas				

ANEXO 3: PRE TEST/ POST TEST



“AÑO DE LA PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIA RESPONSABLE Y DEL COMPROMISO CLIMÁTICO”



Institución Educativa N°

Apellidos y nombres del padre de familia (a):.....

Fecha: Pampa Chancas, 15 de mayo del 2014

Estimado padre de familia, en el siguiente cuestionario se te plantea 20 interrogantes, referidas a las relaciones personales y a la solución de conflictos, teniendo en cuenta tus respuestas marca con una (X) en el cuadrado respectivo y con la veracidad que le caracteriza:

I.-EMPATÍA:

1.- ¿Compartes tus opiniones con los padres de familia de la institución educativa?

Siempre A veces Nunca

2.- ¿Sientes libertad al participar con los demás padres de familia en beneficio de la educación de tus hijos?

Siempre A veces Nunca

3.- ¿Muestras siempre la misma amistad hacia los padres de familia sea cual fuera la ocasión?

Siempre A veces Nunca

4.- ¿Comprendes a todos los padres de familia en las circunstancias adversas?

Siempre A vece Nunca

5.- ¿Te sientes a gusto cuando trabajas junto a los demás padres de familia?

Siempre A veces Nunca

6.- ¿Muestran interés y voluntad al trabajar junto a los demás padres de familia en beneficio de la I.E.

Siempre A veces Nunca

II.-APATÍA

7.- ¿Te sientes comprometido con los problemas de los padres de familia?

Siempre A veces Nunca

8.- ¿No te sientes a gusto cuando te dan tareas para que cumplas en tu I.E.?

Siempre A veces Nunca

9.- ¿Tratas de rehuir al cumplimiento de trabajos dentro de la I.E.?

Siempre A veces Nunca

III.-Simpatía:

10.- ¿Protejas a todos los padres de familia de algún tipo de insulto hacia ellos?

Siempre A veces Nunca

11.- ¿Eres comprometido con la defensa de los padres de familia cuando se cometen abusos con ellos?

Siempre A veces Nunca

12.- ¿Intercambias ideas con los demás padres de familia en beneficio de la I.E.?

Siempre A veces Nunca

I.-OBJETIVA

13.- ¿Existen problemas o disgustos entre los padres de familia?

Siempre A veces Nunca

14.- ¿Sientes que los padres de familia se incomodan uno al otro y tratas de mediar este problema?

Siempre A veces Nunca

15.- ¿Cuáles son las causas de los conflictos entre los padres de familia?

Delegación de funciones

Reparto de bienes/ recursos

Acuerdos tomados

16.- ¿Los padres se comunican armónicamente?

Siempre **A veces** **Nunca**

17.- ¿Crees que existe fallas en la comunicación entre los padres?

Siempre **A veces** **Nunca**

18.- ¿Consideras que existe una mala distribución de los recursos/ bienes de la IE?

Siempre **A veces** **Nunca**

19.- ¿Consideras que no toman en cuenta a todos los padres de familia al momento de delegar funciones y responsabilidades?

Siempre **A veces** **Nunca**

II.-SUBJETIVA

20.- ¿Existen percepciones diferentes entre padres?

Siempre **A veces** **Nunca**

21.- ¿Existen emociones reprimidas entre los padres?

Siempre **A veces** **Nunca**

22.- ¿Existe competencia entre los padres?

Siempre **A veces** **Nunca**

23.- ¿Existe revanchismo entre los padres?

Siempre **A veces** **Nunca**

24.- ¿Existe antipatía entre los padres?

Siempre **A veces** **Nunca**

25.- ¿Orienta a los padres de familia para una reconciliación entre ellos?

Siempre **A veces** **Nunca**

26.- ¿Respetas el estado emocional de los padres?

Siempre **A veces** **Nunca**

27.- ¿Tratas de evitar conflictos entre los padres?

Siempre **A veces** **Nunca**

28.- ¿Ayudas a los padres de familia a solucionar sus problemas?

Siempre **A veces** **Nunca**

ANEXO 4: Taller Relaciones Interpersonales

I.- Datos Generales:

1.1.- Institución Educativa: N° 821495.

1.2.- Nivel: primaria

1.3.- Lugar: Pampa Chancas

1.5.- Duración: 04 meses

1.6.- Investigador: QULICHE MORA, Cristóbal

II.- Fundamentación:

El grupo familiar, entendido como sistema en el que todos los miembros interactúan y se influyen recíprocamente, pasa a lo largo de su desarrollo por diversos momentos (ciclos evolutivos) con características específicas, previsibles unas y otras imprevistas. Para todas ellas la familia ha de tener la suficiente capacidad de adaptación, que le permita continuar desarrollando adecuadamente las funciones que le son inherentes. Para ello es necesario conocer los diversos aspectos que se dan en el desarrollo familiar y reflexionar sobre la propia dinámica del grupo.

En el Perú, como en otros lugares del mundo, la participación de los padres de familia en la educación se considera cada vez más como un aporte al aprendizaje y el rendimiento. Casi ninguna escuela cuenta con estrategias para orientar la participación de los padres de familia en la educación. La comprensión que se tiene del aprendizaje es particularmente insuficiente entre las familias más pobres y menos educadas. Se debe plantear en las políticas educativas mejores estrategias para modelar y fomentar la participación de los padres de familia, de manera que esta pueda contribuir a mejorar el aprendizaje y el rendimiento de niñas y niños

En la institución educativa N° 821495 de Pampa Chancas no se logra todavía el apoyo decidido de los padres de familia en lo que se refiere a la mejora de la calidad de la educación dentro de los aprendizajes, el padre de familia se limita sólo al trabajo comunal o arreglo de la infraestructura, por otro lado la institución educativa no realiza labores concretas para motivar el interés del padre de familia por el aprendizaje de su hijo, una experiencia que debe ser compartida es la coordinación que debe hacer el profesor de aula con los padres de familia.

Razón por la cual con el presente taller se busca que el padre de familia participe activamente para dar la verdadera relevancia que tiene la educación en el desarrollo comunal y que la tarea del padre de familia tiene relación directa con la educación integral de su hijo esto se logrará con la planificación ,ejecución y evaluación del presente taller de relaciones interpersonales para que los padres de familia tomen conciencia de la importancia de que implica su participación activa el aprendizaje de sus hijos.

III.- Objetivos:

3.1.- Objetivo General:

- Planificar y aplicar el taller de relaciones interpersonales en la I.E. N° 821495 de Pampa Chancas

3.2.- Objetivos Específicos:

- Organizar el taller de relaciones interpersonales
- Seleccionar los temas a tratar.
- Desarrollar sesiones de charlas con diferentes autoridades y especialistas sobre el tema.

IV.- Metodología:

La metodología que se uso es eminentemente activa y participativa basado en el uso de técnicas y dinámicas participativas:

Dinámicas participativas

Diálogos a nivel de aula.

Dinámica de grupos y trabajo en equipo.

Detalle de actividades del Taller de Relaciones Interpersonales

Actividad	Dirigido a	Responsable
Charlas sobre relaciones interpersonales: “Maltrato infantil”	Padres de la Familia de la IE	A cargo de la psicóloga de la Red V - Cajabamba.
Charlas sobre relaciones interpersonales: “Derechos del Niño”	Padres de la Familia de la IE	A cargo de la psicóloga de la Empresa Shahuindo SAC.
Charlas sobre relaciones interpersonales: “Violencia familiar”	Padres de la Familia de la IE	A cargo de la psicóloga de la Red V - Cajabamba.

Charlas de relaciones interpersonales a cargo de la psicóloga del MINSA Cajabamba

