

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA**



**LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS  
INTEGRANTES DE LA IES "INDEPENDENCIA  
NACIONAL"- PUNO 2013**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:**

**NERY GEONAVA CALCINA AQUINO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN EDUCACIÓN, CON MENCIÓN EN LA  
ESPECIALIDAD DE LENGUA, LITERATURA, PSICOLOGÍA Y  
FILOSOFÍA**

**PROMOCIÓN: 2012-I**

**Puno – Perú  
2013**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA**

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS INTEGRANTES  
DE LA IES "INDEPENDENCIA NACIONAL"- PUNO 2013**

**NERY GEONAVA CALCINA AQUINO**

**TESIS PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN EDUCACIÓN, CON MENCIÓN EN LA ESPECIALIDAD DE  
LENGUA, LITERATURA, PSICOLOGÍA Y FILOFOFÍA**

**APROBRADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**



**Presidente:**

  
\_\_\_\_\_  
**Dr. Francisco Marino Tipula Mamani**

**Primer Miembro:**

  
\_\_\_\_\_  
**M.Sc. Guillermo A. Zevallos Mendoza**

**Segundo Miembro:**

  
\_\_\_\_\_  
**M. Sc. Myrna Cleofé Sanches Rossel**

**Directora :**

  
\_\_\_\_\_  
**M.Sc. Natali Kennet Paca Vallejo**

**Asesora :**

  
\_\_\_\_\_  
**D. Sc. Indira I. Gómez Arteta**

**Área: Disciplinas científicas  
Tema: Afectividad**

**Fecha de sustentación: 31 de julio de 2013**

*DEDICATORIA*

*A Dios.....*

## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco a mi madre, Carmen Rosa Aquino Huanca, quien con dedicación y vivos ejemplos de amor me ha guiado y apoyado hasta el último momento, tanto moral, como económico y también a mis hermanos.*

*Agradezco a los docentes, por la constante enseñanza moral e intelectual que me brindaron durante los años de estudio en la universidad, cuales fueron de beneficio y desarrollo para mi persona.*

*Agradezco a mis compañeros y amigos con quienes pase los mejores momentos de mi vida que siempre llevaré en mi corazón, pues me brindaron su amistad incondicional. Les deseo lo mejor mundo pues se lo merecen y que Dios los bendiga en donde quiera que se encuentre.*

**INDICE**

RESUMEN.....	07
INTRODUCCIÓN.....	09

**CAPÍTULO I****1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1 Descripción del problema de investigación.....	10
1.2 Definición del problema de investigación.....	11
1.3 Justificación del problema de investigación.....	12
1.4 Limitación del problema de investigación.....	13
1.5 Delimitación del problema de investigación.....	13
1.6 Objetivos de la investigación.....	14
1.6.1 Objetivo general.....	14
1.6.2 Objetivos específicos.....	14

**CAPÍTULO II****MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación.....	15
2.2 Sustento teórico.....	18
2.2.1 Las relaciones interpersonales.....	18
2.2.2 Diferentes definiciones sobre las relaciones interpersonales.....	21
2.2.3 Importancia de las relaciones interpersonales.....	22
2.2.4 Principios de las relaciones interpersonales .....	26
2.2.5 Factores que obstaculizan las relaciones interpersonales.....	36
2.2.6 La comunicación.....	41
2.2.7 Tipos o formas de comunicación .....	43
2.2.8 Código de ética de la función pública ley N°27815.....	44
2.2.9 Disposiciones generales del Código de ética de la función pública ley N°27815.....	49
2.2.10 Agenda pedagógica de la IES “Independencia Nacional”.....	52

2.3 Glosario de términos básicos.....	55
2.4 Operacionalización de variables.....	57

### CAPÍTULO III

#### 3. DISEÑO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación.....	58
3.1.1 diseño de investigación.....	58
3.2 Población y muestra de la investigación.....	59
3.3 Ubicación y descripción de la población.....	60
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
3.5 Plan de recolección de datos.....	62
3.6 Plan de tratamientos de datos.....	62

### CAPÍTULO IV

#### 4.RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....

CUCLUSIONES.....	77
SUGERENCIAS.....	79
BIBLIOGRAFIA.....	80
ANEXOS.....	81

## RESUMEN

La presente investigación denominada: “las relaciones interpersonales en los integrantes de la IES Independencia Nacional-Puno 2013”, se alcanza a la facultad, con el fin de cumplir con uno de los requisitos para optar el título profesional correspondiente. La tesis trata sobre un tema importante por ser las relaciones interpersonales parte del fenómeno educativo donde participan personas dedicadas a mejorar su formación personal y de otros; mediante ejemplos, saberes, procedimientos, etc. El problema que se investiga se expresa en la siguiente interrogante: ¿Cómo son las relaciones interpersonales en los integrantes de la IES “Independencia Nacional”-Puno 2013.

La investigación se orienta por el objetivo: Describir las relaciones interpersonales en los integrantes de la IES “Independencia Nacional”-Puno 2013. Como instrumento para el recojo de datos se aplica la técnica es la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario. El tipo de investigación al que corresponde es el descriptivo diagnóstico. En la investigación se diagnóstica, la realidad en cuanto respecta a las relaciones interpersonales y el desarrollo de las actividades educativas.

La conclusión general a la que se arriba, después de haber efectuado la encuesta podemos decir: que las relaciones interpersonales son regulares en los integrantes de la IES “Independencia Nacional” –Puno 2013.

Como sugerencia se propone al personal docentes, administrativos y directivos de dicha plantel, y a todos los maestros que trabajan en el sector educación que se preocupen en mejorar mucho más las relaciones interpersonales, por ser parte de la institución, porque

no solo se educa con la transmisión de conocimientos, sino también con el ejemplo práctico, como el caso de las buenas relaciones humanas.



## INTRODUCCIÓN

La presente tesis de investigación está organizada de la siguiente manera:

En el capítulo I se enfatiza sobre la descripción del problema, planteamiento del mismo, justificación, limitación, delimitación y objetivos de la investigación.

En el capítulo II, se plantea todo lo relacionado al marco teórico, antecedentes, fundamentación al tema objeto de estudio, los conceptos básicos.

Capítulo III, que permite apreciar algunas características particulares del lugar en donde se realizó la investigación confrontando la teoría con la realidad. La investigación de campo fue realizada a través de técnicas como la encuesta y el instrumento de el cuestionario.

Capítulo IV, análisis e interpretación de resultados. Para recoger la información sobre las relaciones interpersonales en dicho plantel.

El apartado de conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos; son los que finalmente se incluye en el presente trabajo de investigación.

## CAPÍTULO I

### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTGACIÓN

En la ciudad de Puno específicamente en la Institución Educativa Secundaria Independencia Nacional, los integrantes hacen notar la falta de coordinación, comprensión y la práctica de buenos principios entre ellos y no solo eso también se nota la presencia de factores que obstaculizan las buenas relaciones interpersonales como la agresión, discriminación, conflicto, etc. Aparte que desconocen de las cuatro formas de comunicación; según versiones de los mismos profesores y administrativos protagonistas que tuvieron a bien de alcanzarnos algunas preocupaciones en este sentido. Situaciones que ponen de manifiesto la existencia de una marcada problemática en las relaciones interpersonales.

Entre algunos se puede mencionar la poca ayuda entre compañeros en la ejecución de sus labores y actividades del calendario cívico escolar provocando maltrato verbal por parte de los jefes, falta de comunicación permanente y eficiente entre los mismos. Este hecho es más notorio en los colegios que tienen numerosa plana docente, más de 40, como es el caso de la Institución Educativa Secundaria “Independencia Nacional”- Puno. Lo cual impulsa a la investigadora a hacer énfasis en las relaciones interpersonales.

## **1.2.-DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 DEFINICIÓN GENERAL**

¿Cómo son las relaciones interpersonales en los integrantes de la IES Independencia Nacional de la ciudad de Puno en el año 2013?

### **1.2.2 DEFINICIONES ESPECÍFICAS**

- ¿Cómo se evidencian los principios que guían las Relaciones Interpersonales en los integrantes de la IES Independencia Nacional-Puno 2013?
- ¿Cuáles son los factores que obstaculizan las relaciones interpersonales en los integrantes de la IES “Independencia Nacional”- Puno 2013?
- ¿Cuáles son los tipos de comunicación que demuestran los integrantes de la IES Independencia Nacional-Puno 2013?

### 1.3.- JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Es necesario destacar que cada individuo es una mezcla compleja de pensamientos, sentimientos, actitudes, percepciones y obstrucciones. Estos elementos, entre otros, permiten concluir que no es fácil que el recurso humano mantenga relaciones armoniosas entre sí. Las relaciones interpersonales son fundamentales para que las organizaciones logren sus objetivos. Francisco Charaja (2004).

Por lo tanto es necesario promover y conservar excelentes relaciones humanas que permitan incrementar la productividad y crear un clima laboral favorable para el funcionamiento efectivo de la institución.

Esta investigación se considera importante debido a que:

1. La investigación que se realiza aporta un tema que generalmente se soslaya, las relaciones interpersonales en un centro educativo.
2. Ofrecería alternativas que permitan mejorar las relaciones interpersonales de la institución.
3. Lograría crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en reglas aceptadas por todos, y fundamentalmente respeto de la persona humana.
4. La promoción de las buenas relaciones interpersonales, a su vez, sirve para que los estudiantes del colegio involucrados en la investigación, aprendan de sus profesores las buenas maneras de trabajar, es decir, la práctica de las buenas relaciones deben

servir como ejemplo para la formación de una adecuada personalidad en los estudiantes.

#### **1.4. LIMITACIONES DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

En el desarrollo de la presente investigación se considera la siguiente limitación:

Algunos docentes, han tomado la investigación con cierto sesgo, al mismo tiempo se ha tenido que explicar los motivos de la encuesta.

#### **1.5. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

El trabajo de investigación se delimita de la siguiente forma:

- Se considera como población de estudio a los docentes, administrativos y directivo de la Institución Educativa Secundaria, Independencia Nacional-Puno. Solo se trata de averiguar las Relaciones Interpersonales como factor importante en el centro educativo.

#### **1.6.-OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.6.1. OBJETIVO GENERAL**

Describir las relaciones interpersonales en los integrantes de la IES “Independencia Nacional”-Puno 2013

### 1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los principios que rigen las Relaciones Interpersonales, en los integrantes de la IES “Independencia Nacional”-Puno 2013.
- Identificar los factores que obstaculizan las Relaciones Interpersonales en los integrantes de la IES Independencia Nacional-Puno 2013.
- Identificar los tipos de comunicación que demuestran los integrantes de la I.E.S Independencia Nacional-Puno 2013.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Castro (1999), en su investigación: “Análisis de las Relaciones Interpersonales entre los empleados de la Coordinación de la Red de Bibliotecas Públicas del estado Monagas, sus unidades de Apoyo y la Biblioteca Central “Dr. Julia Padrón” Estado Edo- Monagas. 1.999”, concluyó lo siguiente:

“En la Institución prevalecen dos formas de comunicación: la formal e informal, siendo la segunda la que beneficia las relaciones interpersonales en la organización, debido a que la dirección predominante en los canales de comunicación es horizontal, lo cual facilita las actividades desarrolladas y por ende la fluidez verbal entre los miembros del mismo nivel jerárquico.”

Juan Anchapuri y Luis Quispe Mamani (1999) en su tesis titulada “El ambiente institucional y su influencia en las actividades educativas del CES ‘Telésforo Catacora’ de la ciudad de Juli” concluyeron lo siguiente: “El ambiente institucional en el colegio “Telésforo Catacora” se caracteriza por enemistades, malos miramientos y escasa solidaridad entre los profesores y los directivos y estos con los padres de familia, esta situación incluye negativamente en las actividades educativas de la institución”.

Molina y Pérez (2.001), en su trabajo titulado: “La importancia de la comunicación en las Relaciones Humanas de los Empleados en la Empresa Constructora y Servicios Agua Mar, C.A Maturín. Edo Monagas. En el año 2.001”, concluyeron lo siguiente: “En la organización, parte de los trabajadores mantienen relaciones amistosas, lo que indica un buen manejo en las Relaciones Interpersonales; esto se debe a la buena comunicación al intercambiar ideas, experiencias informaciones y alcanzar las metas en común. A pesar de las barreas comunicacionales, las cuales acarrear con frecuencia confusión e interrupción tanto en el cumplimiento como en la ejecución de las tareas”.

Paola Alejandra Gómez Cañazaca (2010), en su trabajo titulado: “Clima Organizacional en las instituciones educativas secundaria técnico comercial de Moho y Maria Auxiliadora de Puno”. Concluyo lo siguiente: La estructura de la IES “Técnico comercial fe Moho está adecuadamente jerarquizada y sus integrantes cumplen las funciones que les corresponde; mientras que enla I.E.S “MariaAuxiliadora “de Puno indican que a veces, los docentes y administrativos cumplen las normas y reglas en cuanto a funciones de cada trabajador.



Beatriz Felicitas HumpiriTiznado (1993) en su trabajo titulado: “Las relaciones humanas entre el personal docente, administrativos y directivo del C.E.S San Andrés del distrito de Atuncolla del departamento de Puno.”.Concluyo lo siguiente:Se ha determinado que las relaciones humanas entre el personal docente, administrativos y directivo del C.E.S San Andrés del distrito de Atuncolla, es adecuada, ya que la mayoría de la población investigada que son 19 presentan el 63% del total, precisan que las RR.HH. son adecuadas.

Salomón Alodio CoasacaGuzmán(2002) ensu trabajo titulado: “Las relaciones humanas y el desarrollo de las actividades educativas en el C.E.S Unidad San Carlos de la ciudad de Puno”. Concluyo lo siguiente:La mayoría de los profesores y administrativos no practican los principios de las Relaciones Humanas, por lo tanto se afirma que las relaciones humanas son deficientes en el C.E.S Unidad San Carlos, durante el año escolar del 2001.El 68% de la población investigada fue identificada como personas que no practican las buenas relaciones humanas.

Castillo y Herrera (2002), elaboraron una tesis titulada: “Diagnostico de las Relaciones Interpersonales de los Trabajadores de la Inspectoría del Trabajo Maturín- Edo Monagas 2.002”, la cual llegó a la siguiente conclusión: “En la institución las diferencias personales están presentes, creando un deterioro en las relaciones interpersonales generando: conflictos personales y grupales.

Así mismo, el proceso de comunicación es muy deficiente, lo cual genera ciertos aspectos como rumores, filtración de información, entre otros, lo que lleva a prestar atención para lograr el éxito de los objetivos esperados”En conclusión, se puede acotar que las investigaciones realizadas en el Departamento de Recursos Humanos, hace hincapié a la comunicación del grupo de trabajo, la cual se encuentra afectada por diferentes factores, en algunos casos por malos entendidos, en otros por falta de fluidez verbal como también, los conflictos de interés interpersonales.

## **2.2. SUSTENTO TEÓRICO**

### **2.2.1. LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

El ser humano no vive aisladamente, sino en continua interacción con sus semejantes; esta relación mutua influye sobre la actitud que la otra irá a tomar y viceversa.

Las relaciones interpersonales constituyen un conjunto de discernimientos, cuyo objetivo es la explicación y predicción del conocimiento humano dentro de las organizaciones, estos son indispensables para lograr las metas organizacionales, pues mediante los contactos que establezcan entre sí las personas se procurará la sofisticación de las necesidades de contacto social, y solo las personas satisfechas podrán colaborar eficazmente con los objetivos planeados. Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en nuestras vidas, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo. Monjas (1999).

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, y a través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos. Resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas considerando que, “cada cabeza es un mundo”. En esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pues tenemos que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a acuerdos. Esto último no resulta tan complicado, si tomamos en cuenta que la mayor parte de las personas compartimos algunas ideas, necesidades e intereses comunes; por eso, las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres.

De este modo Morillo V. Soria (1990) define a las relaciones humanas de la siguiente manera: Las relaciones humanas constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo es la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual, su finalidad es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha.

Al abordar esta definición se observa que las buenas relaciones entre las personas necesitan de un marco de justicia en el trabajo, que facilite la equidad económica y un clima de libertad para que progresen las relaciones interpersonales, el desarrollo humano y la productividad. Las formas de comportamiento individuales tienen poca importancia desde el punto de vista de los intereses del individuo como tal, pero tiene una gran trascendencia cuando se enfoca tomando en consideración los intereses del grupo y los objetivos organizacionales. Cada individuo tiene un conjunto de comportamiento que

representa su forma de actuar y de ver las cosas, y ese conjunto de forma de comportamiento se derivan tanto del medio como de los factores hereditarios y de la percepción que la persona posee, o que pueda haber adquirido durante su desarrollo en el proceso de socialización.

Las relaciones interpersonales son indispensables para lograr los objetivos organizacionales, pues mediante los contactos que establezcan entre sí, las personas procurarán las satisfacciones de las necesidades del contacto social, y solo estas satisfacciones podrán colaborar eficazmente con las metas planteadas.

Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que se refieren al trato, contacto y comunicación que se establece en las personas en diferentes contextos y en diferentes intervalos de tiempo, en otras palabras, son las relaciones que establecen diariamente con nuestros semejantes: llamase compañeros de estudios, trabajos, oficina, jefe, esposa, hijos, etc.

### **2.2.2 DIFERENTES DEFINICIONES SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Es un proceso social de interacción entre dos o más personas en el que cobra importancia el saberse agradar mutuamente es decir la actividad y la conducta que demuestran los miembros de una institución educativa. “Las buenas relaciones interpersonales, como

proceso de interacción entre dos o más personas, busca limar esperanzas y no rencillas desavenencia y antagonismo irreconciliable, que, convierte a la institución en un centro de trabajo conflictivo, que desmoraliza a todos.” FRANCISCO CHARAJA (2004)

Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. Mercedes Rodríguez Velázquez (1998)

Para Fernández (2003) “trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo. Las relaciones públicas por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

### **2.2.3 IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Las relaciones interpersonales son multidimensionales, se puede analizar como un producto de la estructura económica y de los hábitos y tradiciones de la sociedad, es lo más importante que existe tanto en lo personal como a nivel organizacional, pues es el que pone

en marcha los recursos materiales y tecnológicos para el buen funcionamiento de la organización. Afirmar que el ser humano es lo más importante en la organización, está basado en varios aspectos fundamentales, según Pascuali (1980)

- a. El ente humano por si mismo requiere de respeto y consideración.
- b. Las relaciones que resultan de las interrelaciones entre los individuos respectivamente es la imagen de la organización.
- c. El contenido y realidad de tales relaciones abarca el comportamiento que pueda observarse durante la relación entre las personas.
- d. Del ser humano depende en gran medida, el destino de la organización.

Ninguna persona es una solitaria entidad, pues todo individuo existe concomitantemente en la otra, y el estudio de la dirección como sub-estudio de la humanidad, representa una investigación de esa dualidad en existencia. Las relaciones interpersonales dentro y fuera del trabajo, tienen un lugar importante en la administración laboral. Hemos visto las relaciones entre compañeros de trabajo y aquellos que están en diferentes niveles dentro de una organización. Como lo expone el mismo autor, todos traemos aportes al trabajo. Mientras existan un acuerdo entre el valor de los aportes de cada persona, las cosas marcharan muy bien. Las personas que quieran conservar el valor de sus aportes, ya sean personales o administrativas valoran los aportes de otras personas.

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. 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.

[http://www.down21.org/act\\_social/relaciones/I\\_import\\_relacion/import\\_relacion](http://www.down21.org/act_social/relaciones/I_import_relacion/import_relacion)

Una conducta social acertada implica la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos, opiniones sin castigar ni violar lo de los demás.

Esta conducta supone respeto hacia sí mismo y a los derechos y necesidades de otras personas. Para poder trabajar y vivir en armonía con nuestros compañeros de trabajos debemos conducirnos apropiadamente. A continuación Filley (1991), especifica algunos puntos de mucha importancia que podría ser de utilidad para lograr el éxito y tener una mejor estabilidad laboral y económica.

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

2. Sea educado, exponga su opinión.
3. Discúlpese cuando sea necesario.
4. No arrincone a los demás. Esto provoca cólera y resentimiento.
5. Nunca recurra a las amenazas.
6. Acepte la derrota cuando sea necesaria.

Podemos cultivar las buenas relaciones humanas con las demás personas, teniendo con ello una comunicación efectiva, y practicando la interacción, además de tomar en cuenta que cada persona es diferente a otra y dependiendo de las características de cada una se definirá una conducta buena o mala de nosotros hacia ellos, las relaciones se van mejorando a medida que se va conociendo al individuo brindándole un trato prudente y respetuoso.

Desde el campo psicoeducativo estamos viviendo un interés creciente por la llamada educación emocional. Autores como Gardner (1995) a través de las Inteligencias Múltiples y, más recientemente, Goleman (1996) con su concepto de Inteligencia Emocional, han inclinado sensiblemente la balanza ante los aspectos emocionales del individuo. La extensa obra de estos y otros autores. Caruso y Salovey (1999) afirman con rotundidad que el éxito personal ya no depende tanto de nivel de inteligencia lógico-matemática como de las habilidades que el sujeto tenga para manejar contextos interpersonales.

#### **2.2.4. PRINCIPIOS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

2.2.6.1 PRINCIPIOS: Son normas que rigen el comportamiento. Sandra Coral (1998)

**a) Principio del contexto comunicativo.-** Este principio tiene que ver el tipo del lenguaje y con el mensaje que se transmite en función del contexto. En cada medio (el hogar, el aula, un mitin político, etc.) Se requiere hacer uso de un tipo de lenguaje (vulgar, amical, jergal,



formal o ceremonial): no es lo mismo hablar en una situación informal (entre amigos, entre familiares) que en una situación formal (ceremonias, actos académicos o con las personas con quienes no se tiene confianza). El léxico y las formas deben adecuarse al contexto en que se da la comunicación. El mensaje que se trasmite en un acto de comunicación debe responder también al contexto.

Por ejemplo, en una ceremonia dedicada a la madre, no se puede hablar de los problemas del CE, ni mucho menos despotricar contra la autoridad por más que haya razones más que suficientes. Debe buscarse el momento oportuno. A esto se llama tener sutileza, discreción y tacto para la comunicación social. A veces el silencio vale más que mil palabras y una palabra bien dicha, contextualmente, puede derrumbar al oponente más intrépido. Todo depende del contexto y del tipo de lenguaje que se utilice.

**b) Principio de la imagen personal.**-En el fenómeno de las relaciones interpersonales. Es sumamente importante la proyección de una buena imagen personal, es decir, nuestra persona debe reflejar una imagen adecuada, de acuerdo a las circunstancias, ante los ojos de nuestros interlocutores. Este principio tiene que ver con la forma de vestirse y con la higiene personal, tanto interna como externa.

(<http://isabelcontigo.blogspot.com/2009/01/principios-para-unas-buenas-relaciones.html>)

Podemos definir la imagen personal y profesional como todo aquel proceso de cambio físico-psicológico, que aplicamos en nosotros de manera individual con el objetivo

de mostrar a los demás lo que somos en fondo y forma, misma que nos ayudará a generar opiniones favorables cada día más exigente era de la globalización.

<http://www.emagister.com/curso-organizacion-imagen/imagen-personal-relacion-imagen-profesional>

La forma de vestirse debe ser en función del contexto. Hay una manera de vestirse formal, hay una manera de vestirse informal y hasta una manera de vestirse familiar, son diferentes contextos. El profesional de la educación debe saber vestirse con elegancia, sin que ello signifique caer en la extravagancia.

¿Qué pasaría si el director de su IE viene todos los días vestidos con buzo deportivo, envejecido, y con zapatillas sucias? La mayoría de los profesores tendrían mal concepto de la persona del director y con ello lo que estaría consiguiendo es una imagen negativa de su persona ante sus profesores y demás trabajadores de la institución; estaría originando una actitud negativa de sus colegas, profesores.

Este es un director que no sabe nada de relaciones interpersonales., es un ignorante completo de este asunto. Así: ¿Qué tipo de profesional titulado es? la proyección de una buena imagen personal también tiene que ver con la higiene, con la pulcritud. Puede darse el caso, como que a veces ocurre, que el profesor venga adecuadamente vestido, pero que en cuanto a higiene se refiere, muestre signos de suciedad, es decir, no esté aseado. Por más que use los mejores perfumes para ocultar los olores desagradables, siempre será descubierto porque el desaseo despide olores más fuertes que el mejor perfume.No solamente la suciedad se expresa en los olores desagradables, sino que ante la vista de todos se constata la persona, interna y externamente es sucia. El desaseo es la mejor forma

de ahuyentar a las personas de nuestro lado y la mejor forma de romper toda posibilidad de buenas relaciones interpersonales. “La proyección de una buena imagen personal, también, tiene que ver con la higiene o con la pulcritud. Puede darse el caso, como que a veces ocurre, que el profesor vaga adecuadamente vestido, pero que en cuanto la higiene interna se refiere, muestre signos de suciedad, es decir, no este aseado.

Por más que use los mejores perfumes para ocultar los olores desagradable, siempre será descubierto, por que el desaseo despide olores más fuertes que el mejor perfume. El desaseo es la mejor forma de ahuyentar a las personas de nuestro lado y la mejor forma de romper toda posibilidad de buenas relaciones humanas” Cardenas M. Luis (1997)

**c) Principio de la simpatía.**—En cualquier proceso de relaciones interpersonales. Una forma correcta de contacto social es que se muestre una actitud positiva, solícita y simpática, en términos de gestos y pantomima, en términos de predisposición para escuchar y de ser atentos y en términos de interés por los problemas o asuntos ajenos.

El principio psicológico de la simpatía, como mecanismo de influencia, funciona a través del componente afectivo de la actitud: Siempre que estamos en una situación agradable, experimentamos un estado afectivo positivo P La gente que está contenta es más fácil de convencer.

(<http://www.psicologia-online.com/pir/la-simpatia.html>)

Para ello es necesario que se sepa cultivar la hipocresía social que es muy diferente a la hipocresía individual. El buen docente o el buen directivo son y debe ser hipócrita.

Haciendo una comparación, podemos decir que la hipocresía social se pone de manifiesto en su máxima expresión en un payaso de circo que por dentro lleve un mar de problemas y por fuera se ríe para hacer reír. Eso no es malo, sino todo lo contrario, es la ley de la vida social. La hipocresía social consiste en no poner de manifiesto los problemas o las desavenencias que en forma privada se puede estar sufriendo. La hipocresía social es también el no poner de manifiesto la forma de ser natural que generalmente lo manifestamos en el seno del hogar, en nuestra intimidad familiar, en el desempeño laboral es necesario dejar a un lado los problemas personales que se pudiesen tener, es necesario dejar a un lado la naturalidad temperamental hogareña.

La hipocresía social es diferente a la hipocresía individual que es el fingimiento adrede, consiente y a propósito, para sacar provecho de la ingenuidad del otro o para infligirle un daño inmisericorde. A nadie le gusta que la persona con quien entablamos conversación o contacto social nos muestre gestos faciales y corporales de rechazo o desagrado, que no sea atento ni considerado. Vamos a pensar muy mal de esta persona y en lo posible evitaremos relacionarnos en el futuro. Tampoco a nadie le gusta que cuando deseamos comunicar algo o compartir alguna preocupación con otra persona éste no muestre ningún interés por escucharnos. En todo caso, no seamos con otros lo que no queremos que sean con nosotros.

“La hipocresía social consiste en evitar poner de manifiestos los problema o las desvanecías, que en forma personal, se puede estar padeciendo; en el desempeño laboral es necesario dejar a un lado los problemas personales que se pudiesen tener, se tiene que mostrar la mejor cara y el mejor gesto. En tanto la hipocresía individual es el fingimiento

que buscasacar provecho de la ingenuidad del otro para el beneficio propio”  
Charaja,Francisco (2004)

**d) Principio de la cortesía.**-La explicación de este principio la inicio con la mención del dicho antiguo: “lo cortés no quita lo valiente”. La cortesía tiene que ver con el saludo, con el tratamiento y con los buenos modales. La cortesía es un comportamiento humano de buena costumbre; en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra.

Mientras que la meta de la cortesía es hacer que todos los participantes de un encuentro se encuentren relajados y cómodos el uno con el otro, estos estándares culturales definidos se pueden manipular ocasionalmente para infligir vergüenza en una de las partes.

Los sociólogos Penélope Brown y Stephen Levinson (2000) identificaron dos clases de cortesía, derivando del concepto de ErvingGoffman de la cara:

- **Cortesía negativa:** Haciendo una petición menos transgresora, por ejemplo *si a usted no le importa...* o *si no es demasiada molestia...*; respeta el derecho de una persona de actuar libremente. Significa *deferencia*. Hay un mayor uso de elementos indirectos del discurso.
- **Cortesía positiva:** Busca establecer una relación positiva entre las dos partes; respeta la necesidad de una persona de gustar y de ser entendido. Los elementos

directos del discurso, los juramentos y las máximas de Paul Grice se pueden considerar aspectos de la cortesía positiva porque:

- demuestran el conocimiento de que la relación es bastante fuerte para hacer frente a lo que normalmente sería considerado descortés (en la comprensión popular del término);
- articulan un conocimiento de los valores de la otra persona, que satisface el deseo de la persona de ser aceptado.

Algunas culturas parecen preferir una de estas clases de expresión de cortesía. De esta manera la cortesía está culturalmente definida. El saludo es la expresión de buen deseo, de consideración, de respeto y se puede decir que inclusive a veces es la expresión de cariño y afecto. Por lo tanto, ¿a quién no le gusta que le saluden? Cuando una persona no saluda es porque tiene o guarda estados de ánimo o situación afectiva contrarios a lo que significa el saludo.

Muchas veces el nivel cultural o educativo de las personas que trabajan en una institución no les permite entender que el saludo significa mucho, y por eso, generalmente no saludan. Si ese es el caso de un IES, debe ser la autoridad quien tenga la iniciativa de saludar primero a sus subordinados de tal manera que se educa con el ejemplo y se promueve el ambiente sano y armonioso que es el requisito básico para garantizar un clima institucional positivo. El saludo debe expresar consideración y respeto por el interlocutor, no puede ser lo contrario, por lo tanto, hay que saber a quién decir ¡hola! A quien, ¡como estas! Y A quien !buenas tardes señor! el tratamiento es también un indicador de la cortesía. A las personas se les trata en función del contexto y en función del

antecedente de éste. No se puede tutear cuando sea y donde se nos ocurra ni a toda persona con quien nos podemos en contacto. Es necesario tener intuición, tacto fino, imaginación, para saber usar el tratamiento más adecuado, de tal manera que no se hiera las susceptibilidades de nuestro interlocutor. No nos olvidemos que el asunto es agradar a los demás. Los buenos modales tienen que ver con los comportamientos y actitudes que se asumen en los momentos en que estamos involucrados en un acto o proceso de las relaciones interpersonales. Por ejemplo (durante un almuerzo o cena formal, en una ceremonia o reunión de confraternidad, etc.). Los gestos, las formas de sentarse o ubicarse dentro de un recinto, la actitud ante las damas, las actitudes ante las autoridades o ante el compañero de trabajo que es destacado por su labor, las formas de uso del lenguaje, forma de uso de cubiertos en la hora del almuerzo formal, etc. Son aspectos que involucran los modos de cortesía. Claro que todo esto depende del contexto y de los objetivos que se persiguen. Beeching, K. (2002)

**e) Principio de forma de trato.**-Quienes nos tratan con tono áspero, con gestos agresivos con soberbia y actitud de superiores (complejo de superioridad), jamás son bienvenidos ni vistos como buenas personas. Generalmente, un trato así se da de una autoridad a un subordinado o de alguien que considera que su posición de ser autoridad o dueño de medio de producción, le da el derecho de maltratar a sus empleados, a quienes como los toma como sus siervos y esclavos. Por ejemplo, los capataces de las minas, de obras civiles, algunas oficinas de ejército y de la policía tienen un estilo tosco, severo y áspero para con sus subalternos, lo que no es recomendable para efectos de las buenas relaciones humanas. Durante el proceso de la administración de la educación se exige un

buen trato, e trato diplomático, el trato simpático, social y humano, tomando la dignidad y el honor de las personas, sin distinción de ninguna clase, como el parámetro de nuestra conducta social.

**f) Principio de relación grupal.**-Para las buenas relaciones humanas, no basta la proyección de una buena imagen personal (posición positiva), ni basta solo saber generar actitudes positivas (posición activa), sino que es necesario que los interlocutores propicien un buen clima para las relaciones (posición interactiva).

Debe ser interés de ambos generar un ambiente que evite a la comunicación fructífera, honesta y respetuosa. Aunque no existe una norma determinada para el establecimiento de principios grupales porque la formación de los grupos responde a variadas razones, se pueden esbozar algunos elementos de manera general, que sirven de fundamentos a los grupos.

(<http://www.conocimientosweb.net/portal/article1302.html>)

Cuando dos o más personas entran en contacto, con la finalidad de alcanzar determinados objetivos, a través del dialogo, la conversación o el debate, es necesario que ambas partes se interesen por el éxito de la relación. Este éxito no solo va depender de las actitudes o posiciones formales e informales que asuma las partes en contacto, si no que los antecedentes conductuales de cada cual determinara los resultados de la relación presente, son principios de esta teoría los siguientes: la tolerancia, la hegemonía, la discreción y la moralidad.



**g) Principio de la tolerancia.**-La falta de paciencia, la falta de comprensión, la intransigencia y el apresuramiento irracional no son buenas formas de ser cuando se trata de lograr positivas relaciones interpersonales. Claro que ello depende del contexto en que se da el contacto social. La mayor fuerza de la humanidad no consiste en armas de fuego, puños, ni en un poderío militar, sino en la capacidad de tolerancia. Todo tipo de fuerza debe inclinarse delante de quien tolera. Cuatro principios para la tolerancia.

1. No responder a las blasfemias.
2. Mantenerse calmo frente a los infortunios.
3. Compasión frente a la envidia y el odio.
4. Gratitud frente a las difamaciones.

**h) Principio de la responsabilidad.**-La responsabilidad es la obligación de cada uno, responde a otro en consecuencia de delito culpa o de otra causa legal resultado para uno un error en caso o asuntos determinados.

“El principio de responsabilidad: ensayo de una ética para la civilización tecnológica”. Esto también se conoce como el completo radical de las utopías, pérdida del deber moral de proteger la naturaleza. Su referente es la crisis de la modernidad, no quiso ser moderno ni vio en él el pensamiento cuyo origen está en las luces, o sea la iluminación. Jonas, Hans (1995).

## 2.2.5. FACTORES QUE OBSTACULIZAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

- a) **Discriminación.**-La discriminación es una conducta basada en una o varias actitudes incorrectas o inexactas hacia un miembro de un grupo, dicha actitud se reconocen como rechazo y malas acciones de parte del o los discriminadores, bien sea un individuo o un grupo.

Según Lamberth (1989) la discriminación incide de manera negativa en las relaciones interpersonales, puesto que obstaculiza la integración de los individuos o grupos de trabajo. Esta conducta está basada en imágenes erróneas de las personas y forma una barrera en el proceso comunicacional, origina conflictos, provoca aislamiento en algunos empleados, resquebraja la cohesión del grupo. Además incide negativamente en el ambiente organizacional, haciéndolo desagradable. En cualquier espacio donde exista un clima con estas características se hace incomoda la permanencia. En muchos de los casos puede ocasionar daño irreparable cuando se habla de agresiones físicas que puedan conducir a consecuencias lamentables, donde las relaciones son irreconciliables. En el mejor de los casos afectará negativamente la motivación y en consecuencia la productividad de la organización.

- b) **Prejuicio.**-El prejuicio es la actitud negativa injustificable hacia un grupo y sus miembros individuales.

Myers (1995); afirma que el prejuicio es previo al juicio, nos inclina en contra de una persona con base solo en su identificación con un grupo particular, surgen con mayor frecuencia en los sentimientos de las personas acerca de los contactos raciales íntimos.

Lo expuesto anteriormente, expresa claramente que el prejuicio puede llevar a las personas a tratar a los demás de mala manera, de modo que provocan una conducta inesperada, por tanto confirma aparentemente la opinión que sostenemos, al igual que si nos encontramos con un sentimiento de superioridad social, el prejuicio puede ayudar a ocultar los propios sentimientos de superioridad.

- c) **La agresión.**-Puede generar acciones físicas o expresiones verbales que permitan manifestar la frustración. La persona frustrada puede que ataque la barrera misma. La agresión es un ataque no provocado producto de la práctica o del hábito de ser agresivo. Es una conducta hostil o destructiva cuya finalidad es provocar un daño a otro. Grossman (1997).

En las organizaciones las personas normalmente no son capaces de atacar directamente la barrera, de manera que la agresión se desplaza hacia otro objetivo o persona. En algunos casos extremos, las personas retornan a un comportamiento infantil capaz de atacar (como si estuviera tramando la venganza o un negativismo general) cuando se han sentido extremadamente frustrados. Una alternativa de mostrarse agresivo, como respuesta a un estado de frustración, es apartarse de la situación

física y psicológica. Cuando se emplea esta estrategia las personas muestran un comportamiento introvertido y apático.

- d) El conflicto.**-El conflicto es definido por Davis y Newstrom (1991), como: “Desacuerdo respecto a las metas o a los métodos con que se alcancen”. Por tal motivo el conflicto es un desacuerdo entre las partes que interviene en el proceso de relaciones interpersonales. Este es necesario que sea percibido por las partes. Su existencia o inexistencia es una cuestión de percepción. Las situaciones surgen cuando existe oposición entre las personas, una bloquea la obtención de los objetivos de la otra.

#### -Conflicto a Nivel Individual

Un individuo puede sentirse frustrado cuando una barrera dificulta la consecución del objetivo deseado. Se han identificado varias formas usuales de comportamiento cuando una persona se frustra o se siente frustrada. **Dilemas Internos**, dado que las personas desean cosas diferentes, y este mismo desean variar según sea el caso, a veces ellas mismas se encuentran en conflictos con sus propios objetivos. Estos conflictos internos pueden adaptar las siguientes formas:

1. Las personas tiene dos objetos atractivos que son mutuamente excluyentes. Cuando el grado de atracción de las dos alternativas sea prácticamente igual, se observará una fuerte tendencia a mostrar un comportamiento indeciso o titubeante.

2. Un objeto que tenga aspectos tantos positivos como negativos, puede originar un conflicto.

3. Una persona se encuentra en la situación de tener que elegir entre dos resultados iguales de negativos. Las reacciones ante el conflicto interno aumentan los niveles de stress y de tensión interna. Cuando los directivos observen un comportamiento que insinúe, que está teniendo lugar tales procesos de adaptación, deben tomar medidas para modificar factores relevantes dentro de la organización.

#### -Conflicto a Nivel de la Organización

Los conflictos no pueden evitarse entre las personas de diferentes organizaciones, ni entre las pertenecientes a distintas unidades o departamentos de una organización. Además el conflicto a nivel de subunidades no tiene porque ser precisamente malo o contraproducente para la consecución de los objetivos organizacionales. Los grupos tienden a comportarse de formas diferentes, pero coherentes, dependiendo de si se consideran ganadores o perdedores de un conflicto.

#### -Resolución del Conflicto.

La organización procurará que el conflicto no se convierta en un fin de sí mismo, sino más bien que se resuelva situaciones conflictivas que puedan surgir y sean contraproducentes, tratando de canalizar aquellas hacia direcciones contractivas.

### **2.2.6. COMUNICACIÓN**

La comunicación es el proceso mediante el cual nos relacionamos para intercambiar ideas, expresar nuestros sentimientos y creencias acerca de personas o cosas.

Implica una interrelación de sentimientos, conocimientos y de convivencias entre los seres humanos; La comunicación es un proceso social de mucha importancia para el funcionamiento de cualquier grupo, organización o sociedad. Muchos de los problemas tanto individuales, sociales y laborales, provienen de una comunicación inadecuada y defectuosa. A tal efecto, Pascuali( 1980), define la comunicación como: “Las relación comunitaria humana, consistente en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores, en estado total de reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume, la sociabilidad del hombre”.La comunicación es un elemento fundamental para el desenvolvimiento del ser humano en su proceso de socialización. La transmisión de información requiere de una excelente comunicación, donde las partes involucradas estén satisfechas de lo que está trasmitiendo, y donde ocurra la fluidez de la retroalimentación.Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como "el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales".

Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor destinado, pero el receptor no necesita estar presente ni consciente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice.

En el proceso comunicativo, la información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través del medio.

Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta.El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos.

(Cf. L. Cinabal en "Teoría de la Comunicación Humana", Perso.wanadoo.es.)

Es importante reconocer la naturaleza de las conductas y sus correspondientes estilos y la aplicación que dan lugar. No obstante toda persona debe aprender a comunicarse, ya que este es el fundamento, el eslabón clave que mantiene unido a todo lo que una persona dice y hace. Cada orden, cada discusión, cada reunión pone a prueba nuestras capacidades de comunicación. La comunicación como proceso básico es el crecimiento y desarrollo de un grupo, puede ser: verbal y no verbal. La comunicación verbal-oral incluye la emisión de sonidos articulados de la voz. Se utiliza el lenguaje hablado. La comunicación no verbal, incluye la utilización de movimientos corporales, muecas, pantomimas, formas de hablar, etc.

### **2.2.7.TIPOS O FORMAS DE COMUNICACIÓN:**

Según Brito, 1.994, existen cuatro

1. **.-COMUNICACIÓN INTERPERSONAL:** es la que ocurre cuando intercambiamos información, sentimientos, experiencias con otras personas. Cuando en una comunicación intervienen dos o más personas y la retroalimentación o feedback que se produce es inmediato hablamos de comunicación interpersonal. La proximidad física entre los individuos participantes es una condición necesaria de la misma y suelen intervenir los cinco sentidos. Cada una de las personas involucradas emite mensajes que son una respuesta a los mensajes enviados por su interlocutor.

2. **COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL:** es el proceso de comunicarnos con nosotros mismos, es una comunicación introspectiva. Esta comunicación es aquella que se lleva a cabo en el interior de una persona, y no hay una exteriorización de la misma. Es decir, es un proceso reflexivo que tiene lugar en el ámbito privado, en donde el individuo es emisor y receptor del mismo mensaje. (<http://www.tiposde.org/cotidianos/77-tipos-de-comunicación/#ixzz2ILMKIuk>)
  
3. **COMUNICACIÓN INTERGRUPAL:** es la que se establece entre dos o más grupos de personas. La que se produce en los paneles, juegos, debates, etc. La clase de comunicación llevada a cabo entre un individuo y un grupo, o bien entre dos grupos de personas, recibe el nombre de comunicación grupal. Al igual que en la comunicación interpersonal, debe existir proximidad física entre los involucrados. La clase de comunicación llevada a cabo entre un individuo y un grupo o bien entre dos grupos de personas, recibe el nombre de comunicación grupal.  
  
Al igual que en la comunicación interpersonal, debe existir proximidad entre los involucrados.
  
4. **COMUNICACIÓN INTRAGRUPAL** es el proceso internos que se da entre los grupos (la manera de pensar solamente de una institución educativa). Implica la utilización de diferentes redes de comunicación.



### 2.2.8. CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA LEY 27815

**Fines de la Función Pública:** Los fines de la función pública son el Servicio a la Nación, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, y la obtención de mayores Niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

**Empleador público:** Se considera como empleado público a todo funcionario o servidor de las entidades de la Administración Pública en cualquiera de los niveles jerárquicos sea éste nombrado, contratado, designado, de confianza o electo que desempeñe actividades o funciones en nombre del servicio del Estado.

No importa el régimen jurídico de la entidad en la que se preste servicios ni el régimen laboral o de contratación al que esté sujeto. (Ministerio de desarrollo e inclusión social)

#### 2.2.8.1 PRINCIPIOS DEL CODIGO DE ÉTICA

**Respeto.-** Adecua su conducta hacia el respeto de la Constitución y las Leyes, garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.

**Probidad.-** Actúa con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por interpósita persona.

**Eficiencia.-** Brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente.

**Idoneidad.-** Entendida como aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública. El servidor público debe propender a una formación sólida acorde a la realidad, capacitándose permanentemente para el debido cumplimiento de sus funciones.

**Veracidad.-** Se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y con la ciudadanía, y contribuye al esclarecimiento de los hechos.

**Lealtad y Obediencia.-** Actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución, cumpliendo las órdenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo los supuestos de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, las que deberá poner en conocimiento del superior jerárquico de su institución.

**Justicia y Equidad.-** Tiene permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general.

**Lealtad al Estado de Derecho.-** El funcionario de confianza debe lealtad a la Constitución y al Estado de Derecho. Ocupar cargos de confianza en regímenes de facto, es causal de cese automático e inmediato de la función pública. (Ministerio de desarrollo e inclusión social).

### 2.2.8.2 DEBERES DEL CODIGO DE ÉTICA

**Neutralidad.-** Debe actuar con absoluta imparcialidad política, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones demostrando independencia a sus vinculaciones con personas, partidos políticos o instituciones.

**Transparencia.-** Debe ejecutar los actos del servicio de manera transparente, ello implica que dichos actos tienen en principio carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica. El servidor público debe de brindar y facilitar información fidedigna, completa y oportuna.

**Discreción.-** Debe guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan el acceso y la transparencia de la información pública.

**Ejercicio Adecuado del Cargo.-** Con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones el servidor público no debe adoptar represalia de ningún tipo o ejercer coacción alguna contra otros servidores públicos u otras personas. **Uso Adecuado de los Bienes del Estado.-** Debe proteger y conservar los bienes del Estado, debiendo utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento, sin emplear o permitir que otros empleen los bienes

del Estado para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados.

**Responsabilidad.-** Todo servidor público debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública. Ante situaciones extraordinarias, el servidor público puede realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten. (Ministerio de desarrollo e inclusión social)

### 2.2.8.3 PROHIBICIONES DEL CODIGO DE ÉTICA

**Mantener Intereses de Conflicto.-** Mantener relaciones o de aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo.

**Obtener Ventajas Indevidas.-** Obtener o procurar beneficios o ventajas indevidas, para sí o para otros, mediante el uso de su cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia.

**Realizar Actividades de Proselitismo Político.-** Realizar actividades de proselitismo político a través de la utilización de sus funciones o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos públicos, ya sea a favor o en contra de partidos u organizaciones políticas o candidatos.

**Hacer Mal Uso de Información Privilegiada.-** Participar en transacciones u operaciones financieras utilizando información privilegiada de la entidad a la que pertenece o que pudiera tener acceso a ella por su condición o ejercicio del cargo que desempeña, ni debe permitir el uso impropio de dicha información para el beneficio de algún interés.

**Presionar, Amenazar y/o Acosar.-** Ejercer presiones, amenazas o acoso sexual contra otros servidores públicos o subordinados que puedan afectar la dignidad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas.(Ministerio de desarrollo e inclusión social)

## **2.2.9. DISPOSICIONES GENERALES DELCÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA LEY 27815**

### **Artículo 6. Del deber Ético**

Es un deber a ser considerado como valioso por toda las Instituciones Educativas Secundarias cuyo cumplimiento se impone sin coerción exterior a todo miembro de la Institución que lo interiorice voluntariamente, es decir, libre y racionalmente. Se aplica únicamente a aquellas conductas y hábitos que comprometen e involucren a cada miembro de la Institución.Huaman Celni Enrique (2009)

### **2.2.9.1VALORES ÉTICOS GENERALES**

**Artículo 10.** Honradez y transparencia en el trabajo administrativo, académico, intelectual, político y social, efectivo y material.

**Artículo 11.** Solidaridad, especialmente para auto-perfeccionamiento ético y para hacer frente a las amenazas de ilícitos y de corrupción.

**Artículo 12.** Libertad de organización, cooperación y coordinación entre docentes, estudiantes, administrativos y autoridades de la institución.

**Artículo 13.** Igualdad de oportunidades y trato justo con ecuanimidad a todos y contribuir con acciones concretas para que la Institución sea un lugar de trabajo más estimulantes, inspirador y gratificante para todos.

**Artículo 14.** Respeto a la diversidad de criterios, creencias, puntos de vista, estrategias y modelos de organización que poseen nuestras instituciones sociales.

**Artículo 15.** Frenar la corrupción destacando la lucha en contra de procedimientos incorrectos como la copia, el plagio, la recomendación o tráfico de influencias, el nepotismo, la mediocridad, el conflicto de intereses personales, el maltrato físico, verbal, emocional, moral y sexual; el cobro sin trabajar, el chantaje de notas, prebendas económicas, entre otras infracciones éticas. Huaman C. Enrique (2009)

#### **2.2.9.2. DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS DE LAS AUTORIDADES Y FUNCIONARIOS, ADMINISTRATIVOS**

**Artículo 28.** Las autoridades y los funcionarios administrativos, no sólo están obligados a cumplir la constitución y las leyes, como el resto de los peruanos sino observar y aplicar las normas estatutarias y otras, que rigen según la función que desempeña al interior de la entidad y reflejar, en su trabajo actuaciones y relaciones con los demás empleados de la Entidad, usuarios de servicios universitarios e institucionales con los que realice, sostenga o

mantenga relaciones en razón de su cargo, los principios o valores de respeto por los derechos ajenos, proteger adecuada y oportunamente los derechos e intereses generales o colectivos sobre los particulares, y el compromiso social de contribuir a satisfacer las necesidades de conocimiento y solución de problemas que soporta la región y el país, conforme a sus posibilidades económicas, técnicas o científicas, como también cumplir los deberes y funciones encomendadas para un desempeño excelente en su labor cotidiana.

#### **2.2.9.3 DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS DEL PERSONAL ACADÉMICO: PROFESORES ORDINARIOS, EXTRAORDINARIOS, CONTRATADOS Y JEFES**

**Artículo 34.** El personal académico está sometido a las leyes del país y a las disposiciones estatutarias y reglamentarias de la institución universitaria. Responden pues ante estas instancias como ciudadanos y como profesionales.

#### **2.2.9.4 DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS**

**Artículo 63.** El personal administrativo y de servicios, como todos los miembros de la comunidad universitaria, está sometido a las leyes del país y a las disposiciones estatutarias y reglamentarias de la institución universitaria. Responden pues ante estas instancias como ciudadanos y como miembros de la Institución. HuamanCelni Enrique (2009)

**2.2.10. AGENDA PEDAGÓGICA DEL EDUCANDO DE LA IES  
“INDEPENDENCIA NACIONAL” CENTRO BASE DE LA UNIDAD DE CONSEJO  
N 001-PUNO.**

VISIÓN.-En el año 2015 seremos una institución líder, con excelencia académica y agentes educativos emprendedores, que practiquen una autentica educación global, humaniza dora, comprometidos con el medio ambiente, la eco eficiencia, educación en la seguridad vial y con nuestra cultura andina.

MISIÓN.-Somos una institución educativa que brinda una educación de calidad a los estudiantes, promoviendo la práctica de valores: cívico, éticos, morales, ambientales y a la vida revalorando la cultura andina e involucrando a los demás agentes.



### 2.2.10.1 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: (Agenda Pedagógica de la IES “Independencia Nacional”)

- a) La ética.- Que inspira una educación promotora de los valores de paz, solidaridad, justicia, libertad, honestidad, tolerancia, responsabilidad, trabajo, verdad y pleno respeto a las normas de convivencia; que fortalece la conciencia moral individual y hace posible una sociedad basada en el ejercicio permanente de la responsabilidad ciudadana.
- b) La equidad.- Que garantiza a todos iguales oportunidades de acceso, permanencia y trato en el sistema educativo de calidad.
- c) La inclusión.- Que incorpora a las personas con discapacidad, grupos sociales excluidos.
- d) La calidad.- Que asegura condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta, flexible y permanente.
- e) La democracia.- Que promueve el respeto irrestricto a los derechos humanos, la libertad de conciencia, pensamiento y opinión, el ejercicio pleno de la ciudadanía y el reconocimiento de la voluntad popular, y que constituye a la tolerancia mutua en las relaciones entre las personas y entre mayorías y minorías así como al fortalecimiento del estado de derecho.

- f) La interculturalidad.-Que asume como riqueza la diversidad cultural, ética y lingüística del país y encuentra en el reconocimiento y respeto a las diferencias, así como en el mutuo conocimiento y actitud de aprendizaje del otro sustento, para la convivencia armónica y el intercambio entre las diversas culturas del mundo.
- g) La conciencia ambiental.-Que motiva el respeto, cuidado y conservación del entorno natural como garantía para el desenvolvimiento de la vida.
- h) La creatividad y la innovación.- Que promueve la producción de nuevos conocimientos en todo los campos del saber, el arte y la cultura. (Agenda Pedagógica de la IES “Independencia Nacional”)

### 2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a) RELACIONES HUMANAS: término aplicado al comportamiento organizacional en las primeras etapas de su historia y particularmente aplicado a prácticas que eran menos complejas, limitadas y pasajeras. Davis y Newstrom (1991).
- b) RELACIONES INTERPERSONALES: Conjunto de elementos y procesos que surgen como consecuencia de la interacción entre dos personas o grupos. Hernest (2000)
- c) COMUNICACIÓN: La comunicación es la transferencia y comprensión del significado. La comunicación perfecta, de tal cosa existiera, se daría

cuando una idea o pensamiento transmitido lo percibe al receptor tal como fue contemplado por el emisor.

- d) **EL DIRECTOR:** El director de un centro educativo es el que representa legalmente y tiene la autoridad y la responsabilidad para que se cumplan los fines, las metas y objetivos de su centro y su programa educativo.
- e) **PRINCIPIO:** Son enunciados que actúan como una especie de normas generales que orientan la actuación de los involucrados dentro de una institución.
- f) **ACTITUDES:** Respuesta valorativa, relativamente estable ante a un objeto y que tiene consecuencia o componentes cognitivos, afectivos y probablemente comportamentales. Lamberth (1998).
- g) **CONDUCTA:** Es el resultado complejo de nuestras intenciones, de la forma como perciben una situación inmediata y de las supuestas o creencias que tiene sobre una situación y sobre la gente que está en ella. Shein (1998).
- h) **CONFLICTO:** Proceso en que A se propone deliberadamente anular los esfuerzos de B en alguna forma de bloqueo que frustra a B en la consecución de sus metas o intereses.
- i) **EMPATÍA:** Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él.

j) INTERACCIÓN: Influencia reciproca. Larousse Ilustrado (2000).

**2.4.OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN
RELACIONES INTERPERSONALES	PRINCIPIOS	-Principio de la comunicación. - Imagen personal -Principio de la simpatía. -Principio de la cortesía. -Principio de la forma de trato. - relación grupal. -Principio de la tolerancia -Principio de la responsabilidad.	<p style="text-align: center;"><b>Cuestionario</b></p> Escala de valoración del cuestionario  SI=3 A VECES=2 NUNCA=1
	FACTORES QUE OBTACULIZAN LAS R. I.	-La discriminación. -Prejuicios. -La agresión. -El conflicto.	
	FORMAS DE COMUNICACIÓN	-C.Interpersonal. -C.Intrapersonal. -C.Intergrupar. -C. Intragrupar.	

## **CAPÍTULO III**

### **3. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación que corresponde, según la estrategia metodológica aplicada, es el descriptivo, este tipo de investigación se caracteriza porque los datos son recogidos de un objeto de investigación que no es modificado por el investigador, sino que se investiga tal como se presenta. Sampieri (1999)

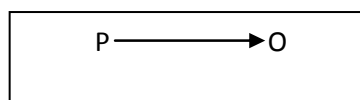
##### **3.1.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación, que se adecúa a los propósitos de la presente investigación, es el descriptivo DIAGNÓSTICO, con él se diagnostica la realidad en cuanto respecta a las relaciones interpersonales.

Entonces, si la intención es solo conocer el estado del fenómeno en cuestión, el diseño que se adecua es el DIAGNÓSTICO. Sampieri (1999) señala: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.

La investigación de carácter descriptivo, es de vital importancia, debido a que permite hacer un diagnostico del grupo sometido a estudios. Siendo su grafico el siguiente.

Donde:



P = Población de estudio.

O = Observaciones (datos)

### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

LA POBLACIÓN.-La población está constituida por todos los integrantes de la institución Educativa secundaria “Independencia Nacional”. Pero que no todos forman parte del grupo de interés.

MUESTRA.-Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, el mismo que debe ser representativo de dicha población.

Es decir definir el caso (participantes u otros seres vivos, objetos, fenómenos, sucesos o comunidades) sobre los cuales se habrán de recolectar los datos. Sampieri (1999)

La población se considera a veinticuatro profesores, quince administrativos y un directivo dela Institución Educativa Secundaria “Independencia Nacional” de Puno.

**CUADRO N°1**

PERSONAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Directivo	1	3%
Docentes	24	60%
Administrativo	15	47%
total	40	100%

**FUENTE:** Cuadro de asignación de personal

La presente investigación se investiga a los docentes, administrativos y directivo dela Institución Educativa Secundaria “Independencia Nacional” del departamento de Puno en este caso, son un total de 40 personas con las cuales se trabajó.

### **3.3. UBICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN**

Geográficamente el colegio “Independencia Nacional” se encuentra ubicada en el departamento de Puno en el Jr. Hipólito Unánime N°152

### 3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO

#### - TÉCNICA

Son procedimientos que nos permiten percibir o captar las conductas, conocimientos, habilidades, actitudes, valores, sentimientos y logros que exteriorizan los educandos u cualquier otro agente (German Yavar, 2005). La técnica es la encuesta.

#### - INSTRUMENTO

El instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que se tienen en mente; en donde el instrumento debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad.

- Confiabilidad, -grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.
- Validez.- se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide.
- Validez de expertos: se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión de acuerdo con expertos en el tema. Sampieri. (2004)

El siguiente instrumento “el cuestionario” utilizado en la investigación, fue validado por expertos.



- **Objetividad del instrumento.**- se refiere al grado en que el instrumento es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias del investigador que administra, califica e interpreta. Sampieri (1999).

### 3.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los pasos que han seguido para recoger los datos requeridos son:

Solicitud para investigar, se presentó una solicitud dirigida a la dirección del plantel con el fin de que se permita la aplicación de los instrumentos de investigación.

Aplicación del instrumentos.-Una vez que se tuvo la autorización de la dirección del colegio, se aplicó los instrumentos con el fin de recoger los datos requeridos.

### 3.6. PLAN DE TRATAMIENTOS DE DATOS

Los datos recogidos son procesados, en función de los objetivos considerando los siguientes instrumentos y procedimientos:

- a) Cuadro de distribución porcentual.-Los datos recogidos son ordenados y clasificados, luego son presentados en un cuadro, considerándose las frecuencias absolutas y las frecuencias relativas (porcentajes).

- b) Descripción e interpretación de los datos.-Los resultados obtenidos los interpretamos.
- c) Gráficos estadísticos.- Para ilustrar los cuadros se elaboraron gráficos de columnas.
- d) Medidas de tendencia central.- Se consideró la media aritmética, con el fin de conocer las tendencias promedio de la variable en estudio.

$$\bar{x} = \frac{\sum i}{n}$$

DONDE

X= media aritmética

Fi= frecuencia

N=numero de observaciones.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 RESULTADOS DE LOS PRINCIPIOS EN CUANTO A LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LA IES INDEPENDENCIA NACIONAL.-PUNO

##### Cuadro N°2

**Resultados obtenidos en cuanto al cumplimiento de los principios de la comunicación, imagen personal, simpatía y cortesía en la IES “Independencia Nacional”-P uno,2013.**

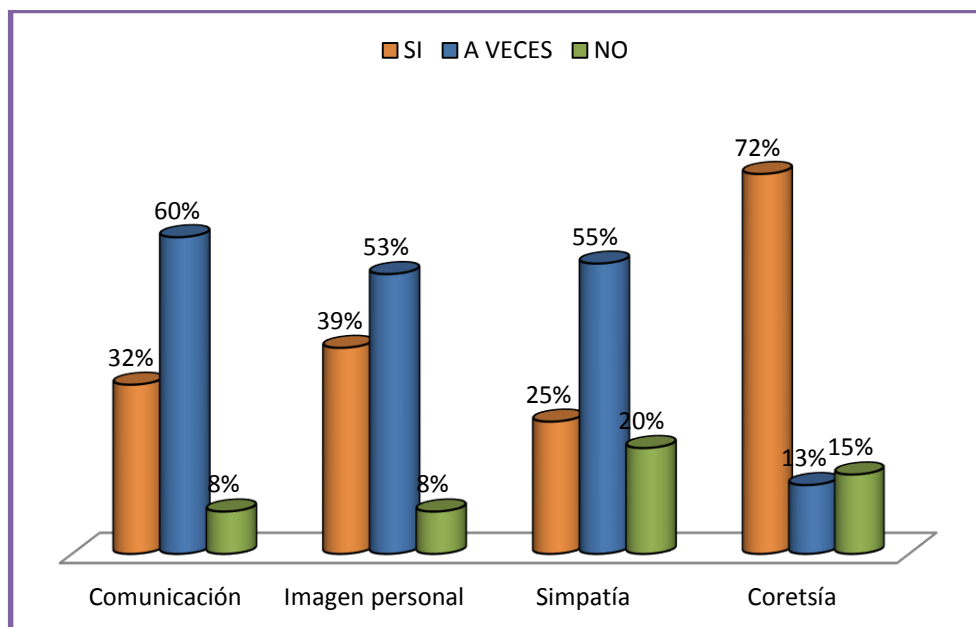
CATEGORIAS	SI		A VECES		NO	
	FI	%	FI	%	FI	%
Principio de la comunicación	13	32%	24	60%	3	8%
Principio de la imagen personal	16	39%	21	53%	3	8%
Principio de la simpatía	10	25%	22	55%	8	20%
Principio de la cortesía	29	72%	5	13%	6	15%
Total	40	100%	40	100%	40	100%

**Fuente:** Cuestionario.

**Elaboración:** La investigadora.

Gráfico N°1

**Resultados obtenidos en cuanto al cumplimiento de los principios de la comunicación, imagen personal, simpatía y cortesía en la IES “Independencia Nacional”-Puno.**



**FUENTE:** Cuadro N°2

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

## INTERPRETACIÓN

Consolidado el cuadro anterior y además haber tomado en cuenta el cuestionario realizado anteriormente se puede afirmar que, en cuanto al principio de la comunicación un total de 13 personas que hacen un 32% de la población investigada, dijeron que sí hay comunicación en la institución educativa. 24 que equivale al 60% dijeron que solo a veces se comunican entre ellos y escuchan a los demás. Y un 8% ó sea 3 personas dijeron que no había una comunicación

adecuada en la institución, debido a que no gradúan el uso de su lenguaje, no utilizan el silencio cuando es necesario, no tienen sutileza al hablar, etc.

En cuanto al principio de la imagen personal unos 16 que equivale a un 39% de la población investigada dijeron que si existe una buena imagen personal por parte de los docentes y administrativos, en la institución educativa. Pero un 53% que equivale a 21 personas, casi la mitad de la población investigada afirmaron que solamente a veces se tiene una buena imagen. Y un 8% que equivale a 3 personas quienes afirmaron que no se tiene una buena imagen personal en la institución educativa.

En cuanto a la simpatía un 25% que equivale a 10 personas quienes dijeron que si existen personas que guardan simpatía en la institución educativa. Pero un 55% que equivale a 21 personas encuestadas dijeron a veces se cumple con este principio. Y un 20% que equivale a 8 personas quienes manifestaron que no hay simpatía por parte de los docentes y administrativos y que no falta alguien quien se comporte groseramente.

En cuanto a la cortesía un 72% de la población investigada manifestó que si existe lo cortes en los miembros de la institución educativa; se saludan, se tratan bien, son respetuosos con los demás, etc. Y un 13% manifestó que a veces seguimos siendo irrespetuosos con los demás. Pero un 15% de la población investigada manifestó que no hay cortesía en los miembros de la institución educativa.

Cuadro N°3

**Resultados obtenidos: en cuanto al cumplimiento de los principios de la forma de trato, relación grupal, tolerancia y la responsabilidad en la IES “Independencia Nacional”-Puno.**

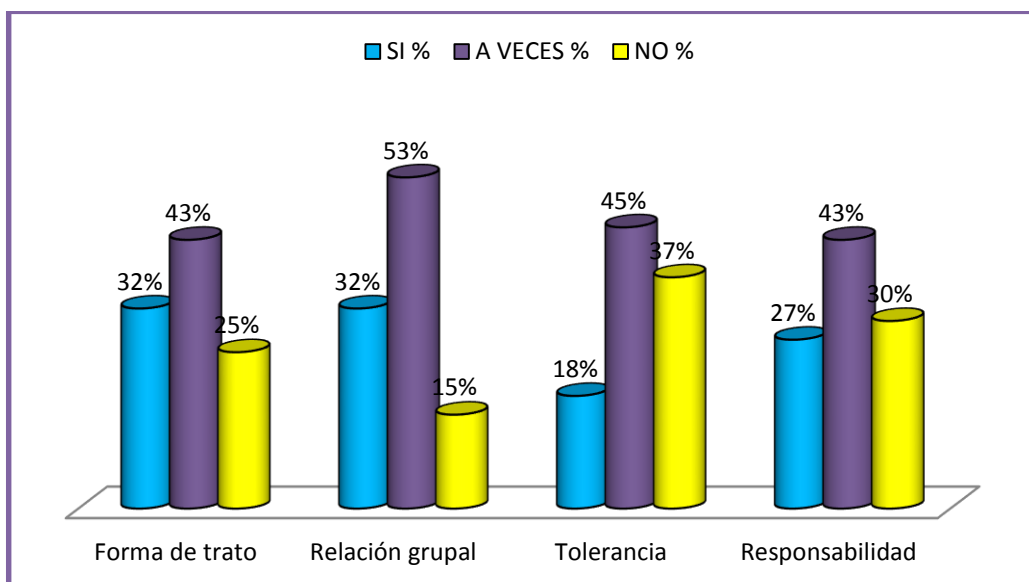
CATEGORIAS	SI		A VECES		NO	
	FI	%	FI	%	FI	%
Forma de trato	13	32%	17	43%	10	25%
Relación grupal	13	32%	21	53%	6	15%
Tolerancia	7	18%	18	45%	15	37%
Responsabilidad	11	27%	17	43%	12	30%
Total	40	100%	40	100%	40	100%

**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** La ejecutora.

Gráfico N°2

**Resultados obtenidos: en cuanto al cumplimiento de los principios de: la forma de trato, relación grupal, tolerancia y la responsabilidad en la IES “Independencia Nacional”-Puno.**



**FUENTE:** Gráfico N° 3

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

## INTERPRETACIÓN

Consolidado el cuadro anterior y además haber tomado en cuenta el cuestionario realizado anteriormente se puede afirmar que, en cuanto al principio forma de trato, un total de 13 personas quienes equivalen un 32% dijeron que si existe un buen trato en la institución educativa. Mientras que 17 personas que equivalen un 43% manifestaron que a veces hay un buen trato en la institución educativa. Y un 25% que equivalen a 10 personas manifestaron que no hay un buen trato sobre todo por parte de los administrativos.

En cuanto al principio de relación grupal un 32% que equivalen a 13 personas quienes dijeron que si se tiene una buena relación grupal entre los miembros de la institución educativa. Pero un 53% que equivalen a 21 personas más de la mitad de la población encuestada quienes dijeron que a veces tienen trabajos en grupo, que mayormente trabajan unitariamente. Y un 15% que equivalen a 6 personas quienes manifestaron que no se da una relación grupal en la institución educativa.

En cuanto al principio de la tolerancia unas 7 personas que equivalen un 18% de la población investigada manifestaron que si existe una tolerancia por parte de los miembros de la institución educativa. Pero un 45% que equivalen a 18 personas manifestaron que a veces son tolerantes. Y un 37% que equivalen a 15 personas quienes evidenciaron que no se toleran para nada.

En cuanto al principio de la responsabilidad un 27% de la población investigada que equivalen a 11 personas quienes evidenciaron que si son responsables los integrantes de la institución educativa sobre todo en actividades que se dan en la institución educativa. Pero un total de 17 personas que equivalen un 43% de la población investigada evidenciaron que a veces son responsables, debido a que siempre hay alguien quien no cumple con sus actividades como debe de ser. Y un 30% que equivalen a 12 personas quienes dijeron: que no son responsables los integrantes de la institución educativa.

#### Cuadro N°4

**Resultados obtenidos: en cuanto a los factores que obstaculizan las relaciones interpersonales en la IES “Independencia Nacional”-Puno.**

CATEGORIAS	SI		A VECES		NO	
	FI	%	FI	%	FI	%
DISCRIMINACIÓN	14	36%	20	50%	6	14%
PREJUICIO	10	25%	19	48%	11	27%
AGRESIÓN	7	17%	19	48%	14	35%
CONFLICTO	23	57%	9	23%	8	20%
total	40	100%	40	100%	40	100%

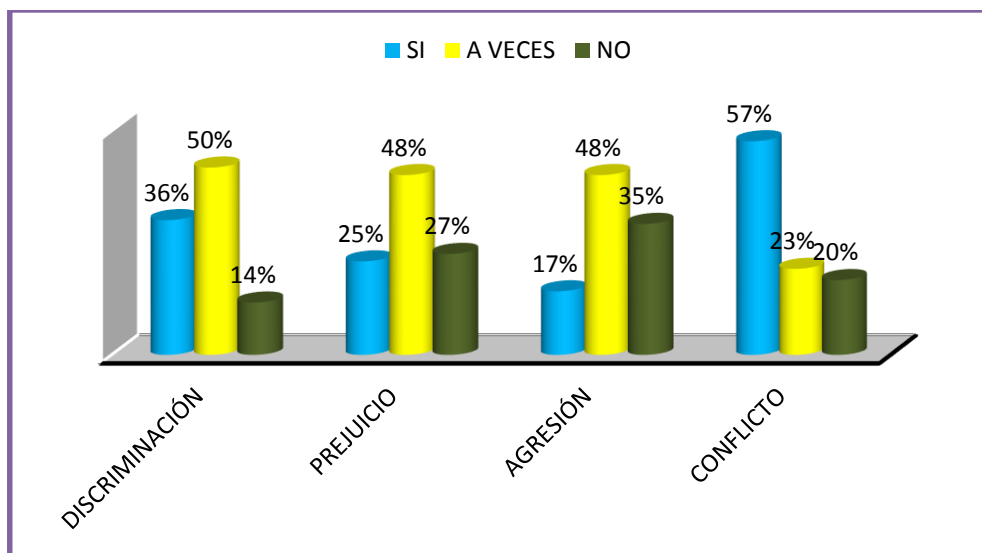
**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** La investigadora.



Gráfico N°3

**Resultados obtenidos: en cuanto a los factores que obstaculizan las relaciones interpersonales en la IES “Independencia Nacional”-Puno.**



**FUENTE:** Grafico N° 4

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

### INTERPRETACIÓN:

Los factores que obstaculizan las relaciones interpersonales en cuanto a la discriminación, un 36% que equivalen a 14 personas quienes dijeron que sí se discriminan entre ellos debido a que el director tiene cierta preferencia a un grupo de docentes. Y un 50% que equivalen a 20 personas quienes evidenciaron que a veces pasa esta cuestión de la discriminación entre profesores y administrativos burlándose en ciertas ocasiones por su forma de vestir u otra cuestión. Y un total de 6 personas que equivalen a un 14% de la población investigada dijeron que no se muestra ningún tipo de discriminación en la Institución Educativa.

En cuanto al prejuicio un total de 10 personas que equivalen a un 25% de la población evidenciaron que sí se muestra un cierto prejuicio sobre todo en docentes y administrativos. Y un total de 19 personas que equivalen a un 48% de la población investigada evidenciaron que a veces se muestran pre juiciosos, no queriendo escuchar a nadie y trabajando individualmente. Y un 27% que equivalen a 11 personas evidenciaron que no son pre juiciosos.

En cuanto a la agresión un 17% que equivalen a 7 personas quienes dijeron que sí existe agresión entre los miembros de la institución, debido a que la persona en algún momento llega a explotar, mostrándose agresivamente. Y un total de 19 personas que equivalen a un 48% casi la mitad de la población investigada evidenciaron que a veces son agresivos ya sean verbales o físicos en la Institución Educativa; sobre todo verbales por parte de algunos integrantes de la institución educativa. Y total de 14 personas que equivalen un 35% de la población evidenciaron que no hay ningún tipo de agresión en la Institución Educativa.

En cuanto al conflicto un total de 23 personas que equivalen un 57% de la población evidenciaron que sí existe conflicto. Y un 23% que equivalen a 9 personas evidenciaron que a veces hay conflictos como en toda Institución Educativa. Y un 20% que equivale a ocho personas, quienes señalaron que no hay conflictos en la Institución educativa.

**Cuadro N° 5**

**Resultados obtenidos en cuanto a las formas de comunicación en la institución educativa en la IES “Independencia Nacional”-Puno.**

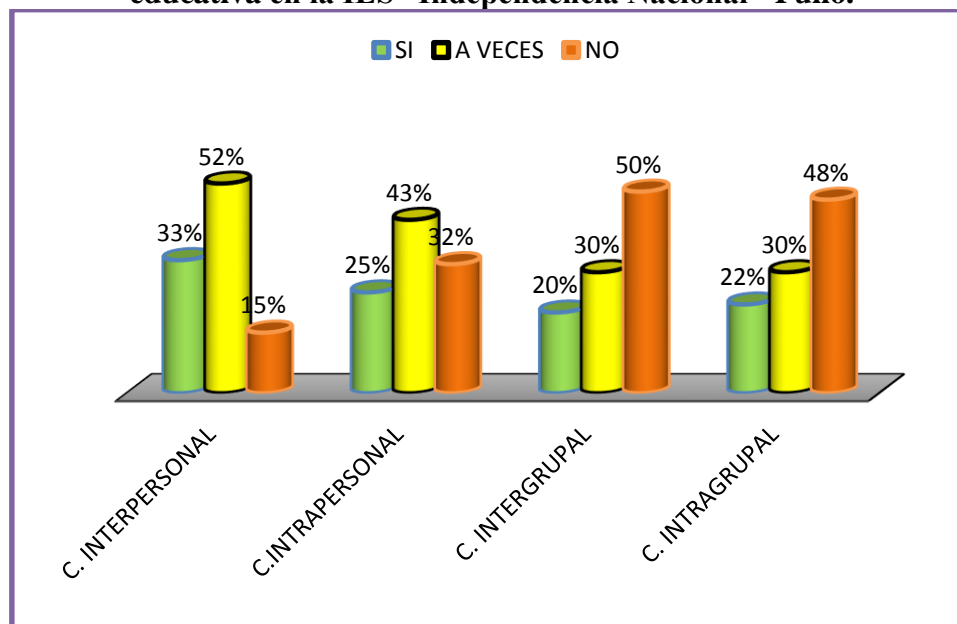
CATEGORIAS	SI		A VECES		NO	
	FI	%	FI	%	FI	%
C. INTERPERSONAL	13	33%	21	52%	6	15%
C.INTRAPERSONAL	10	25%	17	43%	13	32%
C. INTERGRUPAL	8	20%	12	30%	20	50%
C. INTRAGRUPAL	9	22%	12	30%	19	48%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

**Gráfico N° 4**

**Resultados obtenidos en cuanto a las formas de comunicación en la institución educativa en la IES “Independencia Nacional”-Puno.**



**FUENTE:** cuadro N° 5

**ELABORACIÓN:** La investigadora.

## **INTERPRETACIÓN**

En cuanto a las formas de comunicación: La C. Interpersonal según el cuestionario aplicado, un total de 13 personas que equivalen un 33% afirmaron que sí hay una comunicación interpersonal en la Institución Educativa; ya que si se comunican unos a otros. Y total de 21 personas que equivalen a un 52% de la población investigada afirmaron que a veces, hay una comunicación interpersonal. Y un total de 6 personas que equivalen a un 15% de la población investigada evidenciaron que no hay una buena comunicación interpersonal en la Institución Educativa.

Y en la C. Intrapersonal un total de 10 personas que equivalen un 25% de la población dijeron que sí hablan consigo mismos, poniéndose a reflexionar y meditar. Y un total de 17 personas que equivalen un 43% de la población evidenciaron que a veces hablan con su consciencia, y se ponen a reflexionar. Y un total de 13 personas que equivalen un 32% de la población investigada mostraron que no tienen una comunicación intrapersonal consigo mismos, debido a que no disponen de tiempo según ellos.

En cuanto a la C. Intergrupala un total de 8 personas que equivalen un 20% de la población evidenciaron que sí hay una comunicación con otras Instituciones Educativas, sobre todo cuando estos vienen de visita. Y un total de 12 personas que equivalen un 30% de la población dijeron que a veces se da este tipo de comunicación intergrupala debido a que la institución se priva de

ciertos eventos sociales, en donde fácilmente podrían tener una comunicación intergrupala.

Y un total de 20 personas que equivalen un 50% de la población investigada dijeron que no se muestra este tipo de comunicación en la institución educativa. En cuanto a la C. Intragrupal un total de 9 personas que equivalen un 22% de la población investigada evidenciaron que sí se muestra una comunicación entre los integrantes de la Institución Educativa. Y un total de 12 personas que equivalen un 30% de la población investigada evidenciaron que a veces se presenta este tipo de comunicación en la Institución Educativa Secundaria Independencia Nacional. Y un 48% que equivale a diecinueve personas quienes evidenciaron que no se da este tipo de comunicación en la Institución Educativa.

**Cuadro N°6**  
**Cuadro general en cuanto a las relaciones interpersonales en la IES**  
**“Independencia Nacional”-Puno.**

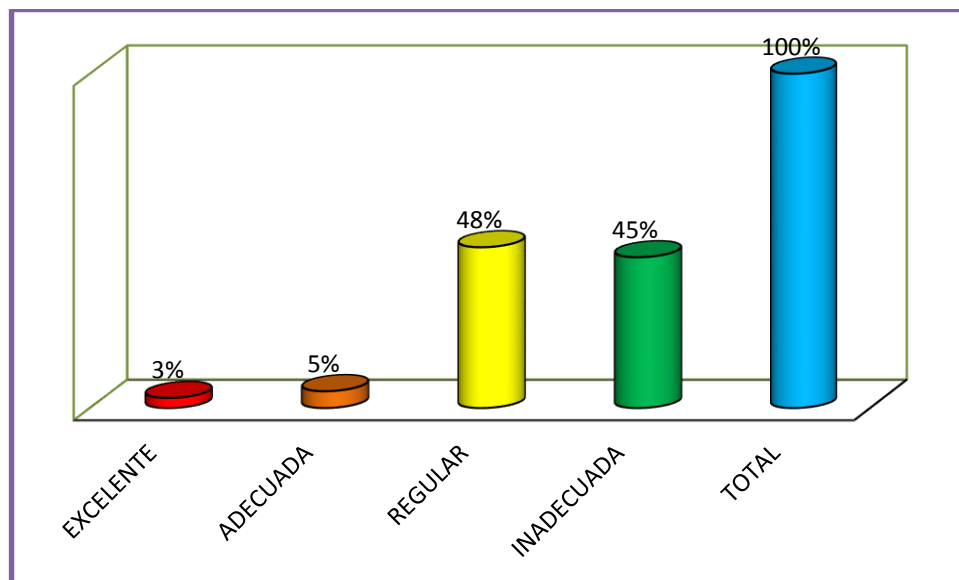
CATEGORIAS	FI	%
EXCELENTE	1	3%
ADECUADA	2	5%
REGULAR	19	48%
INADECUADA	18	45%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Cuestionario.

**ELABORACIÓN:** La investigadora

Gráfico N°5

Cuadro general en cuanto a las relaciones interpersonales en la IES  
“Independencia Nacional”-Puno



FUENTE: Cuadro N° 6

ELABORACIÓN: La investigadora.

### INTERPRETACIÓN

Efectuado el resumen y consolidado de los cuadros anteriores y además haber tomado en cuenta el cuestionario realizado, se puede afirmar que el cuadro N° 6 refleja las relaciones interpersonales practicada por la población investigada en el colegio “Independencia Nacional”. Un total de 1 persona que equivale el 3% de la población investigada quienes consideran que si existen excelentes R. I. Mientrasque 2 personas que equivalen un 5% de la población investigada indicaron que son adecuadas las relaciones interpersonales practicadas por la población investigada. Y un total de 19 personas que representan un 48% de la

población investigada, precisan mediante el cuestionario, que son regulares las relaciones interpersonales en la Institución Educativa.

Y un total de 18 personas que equivalen un 45% casi igualando al porcentaje de los que evidenciaron que son regulares de la población investigada evidenciaron que las relaciones interpersonales son inadecuadas. Se concluye que las relaciones interpersonales en la Institución Educativa Secundaria “Independencia Nacional” son regulares.

## CONCLUSIONES

PRIMERA: Sobre los principios referidos a las relaciones interpersonales en la IES “Independencia Nacional” se ha determinado que un total de 29 personas que hacen un 72% de la población investigada dijeron que sí se cumple con el principio de cortesía. Y que a veces se cumplen con los principios de comunicación, tolerancia, imagen personal, simpatía, forma de trato, relación grupal, y el de responsabilidad, lo que indica que en la IES “Independencia Nacional” les falta cumplir más con los principios para que su institución marche excelentemente.

SEGUNDA: En cuanto a los factores que obstaculizan las relaciones interpersonales: la discriminación, con un total de 20 personas que equivalen un 50%. El prejuicio con un total de 19 personas que equivalen a un 48%, la agresión con un total de 19 personas que equivalen un 48% de la población investigada; podemos decir que a veces se hacen presentes estos factores que obstaculizan tener excelentes relaciones interpersonales en la IES “Independencia Nacional” provocando sobre todo el conflicto y el descontento por quienes integran dicha institución.



TERCERA: En cuanto a las formas de comunicación: C. Interpersonal con un total de 21 personas que equivalen un 52% y la C. Intrapersonal con un total de 17 personas que equivalen un 43%, según el cuestionario aplicado anteriormente nos indica que estos dos casos se cumplen a veces.

Y que La C. Intergrupala con un total de 12 que equivalen un 30% y la C. Intragrupal con un total de 12 personas que equivalen un 30% de la población investigada nos dicen que no se cumplen estas dos formas de comunicación en la IES.

CUARTA: Efectuado el resumen y consolidado los cuadros anteriores, se puede afirmar que el cuadro N° 5 refleja las relaciones interpersonales en general que se da en la I.E.S “Independencia Nacional”; un total de 19 personas que representan un 48% de la población investigada, evidenciaron que son regulares las relaciones interpersonales en dicha Institución Educativa; eso quiere decir que les falta cumplir con ciertos principios indispensables para una institución educativa. También les falta evitar esos factores que obstaculizan tener excelentes relaciones interpersonales. Y por último les falta ser más comunicativos en las formas de comunicación; C. Intergrupala, C. Intragrupal, indispensables para cualquier Institución Educativa.

## SUGERENCIAS

PRIMERA: Se sugiere a todos los integrantes sobre todo docentes, administrativos y directivo de la Institución Educativa Secundaria “Independencia Nacional”-Puno cumplir con los principios: de imagen personal, simpatía, forma de trato, relación grupal, ya que demostraron cumplir regularmente con estos principios. No solo cumplir con los principios ya mencionados también cumplir con todos los principios que ayuden a mejorar la convivencia en la Institución.

SEGUNDA: Todos los integrantes de la IES “Independencia Nacional” deben evitar esos factores que obstaculizan tener las buenas relaciones interpersonales.

TERCERA: Se sugiere a todos los integrantes de la Institución Educativa Secundaria “Independencia Nacional”- Puno. En cuanto a las formas de comunicación; poner en práctica la comunicación intragrupal ya que es indispensable para que los integrantes de la Institución estén bien informados y se sientan conformes con todo lo que esté pasando en la Institución.

CUARTA: Se sugiere a los docentes , administrativos y directivos tratar de superar esas regulares relaciones interpersonales asistiendo a talleres , recurriendo a estrategias, etc. Debido a que ellos representan el ejemplo a seguir de los estudiantes, porque no solo se educa con la transmisión de conocimientos, sino fundamentalmente con el ejemplo práctico, como el caso de las relaciones interpersonales.

## BIBLIOGRAFIA

- AGENDA PEDAGÓGICA DEL EDUCANDO DE LA IES “Independencia nacional”(2012)la dirección. Puno.
- BRITO, Juan A.(1994). Dinámica de Grupo-Manual del Estudiante. Caracas.
- Beeching, K. (2002) *Gender, Politeness and Pragmatic Particles in French*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- CHIAVENATO Idalberto. (1998)Administración de Recursos Humanos. (3ª Ed.) .México: Mc. Graw Hill.
- CHIAVENTO Idalberto,(1996)“Introducción a la teoría general de la administración” .Mc Graw Hill. 5ta.Ed. México.
- CHARAJA CUTIPA, Francisco(1999) “Administración Educativa”.Primera edición. Edit. Titicaca, UNA PUNO.
- CHARAJA CUTIPA, Francisco (2004) “Administración de la Educación”Nuevo mundo.2da Ed.Puno.
- CARDENASMANRIQUE, Luis.(1997) “Las relaciones humanas en el centro de trabajo. Edit. Garcilazo, Lima.
- DAVIS, K. y Newstrow, J. (1991)Comportamiento Humano en el Trabajo. (8ª Ed.) México: McGraw Hill.
- FICHER, J.Sociología. (XII Ed.) España: Harder, 1979.
- FARFAN OYARCE, Otoniel. (1998)Administración de la educación. Primera Edición.Edit. Supergrafica,Lima.

- FILLEY, A. (1991).Solución de Conflictos Interpersonales. México: Trilla.
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto y otros.(1999) “Metodología de la Investigación”. 2da. Edic. Edit. McGraw-Hill. México.
- HUAMAN CELMI Enrique (2009) “código de ética de una institución Educativa Secundaria”. Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. Escuela de post grado.LIMA.
- Jonas, Hans (1995). *El principio de responsabilidad: ensayo de una ética para la civilización tecnológica*. Editorial Herder.
- MORILLO, V.Soria (1990) Relaciones Humanas. México: Limusa.
- Ministerio de desarrollo e inclusión social (2009) .Lima.
- PALOMINO QUISPE, Platón, Puno-Perú. 2005. “Diseños y Técnicas de la Investigación”. Segunda Edición. Editorial Titikaka. Facultad de Ciencias de la Educación de la UNA-PUNO.
- RAMIREZ, T.(1993) Como Hacer un Proyecto de Investigación. (2ª Ed.) Caracas: Editorial Carhel
- ROBBINS, S. (1996)Comportamiento Organizacional Teoría y Práctica. (7ª Ed.) México: Prentice – Hall.
- ROBBINS,Stephen y COULTER, Mary.(1996)Administración. Ed. Prentice-Hall Hispanoamericanas S. A. Mexico.

- GERMÁN P. Yábar Pilco (2005) Evaluación Educativa, Antología. Editorial Titikaka. Facultad de Ciencias de la Educación de la UNA-PUNO.

### WEBGRÁFIA

- <http://belenycopi.wordpress.com/las-relaciones-interpersonales-y-el-aprendizaje/>
- [http://www.down21.org/act\\_social/relaciones/I\\_import\\_relacion/import\\_relacion.htm](http://www.down21.org/act_social/relaciones/I_import_relacion/import_relacion.htm)
- [\(http://www.definicion-de.es/perceptor/](http://www.definicion-de.es/perceptor/)
- <http://www.almas.com.mx/mx/seminaristas/afectividad/el-proceso-hacia-las-relaciones-interpersonales.html>
- <http://belenycopi.wordpress.com/las-relaciones-interpersonales-y-el-aprendizaje/>
- <http://isabelcontigo.blogspot.com/2009/01/principios-para-unas-buenas-relaciones.html>
- <http://www.emagister.com/curso-organizacion-imagen/imagen-personal-relacion-imagen-profesional>
- <http://www.psicologia-online.com/pir/la-simpatia.html>
- <http://www.conocimientosweb.net/portal/article1302.html>
- [http://www.elsolnews.com/noticias/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6356%3Acuatro-principios-para-la-tolerancia&Itemid=39](http://www.elsolnews.com/noticias/index.php?option=com_content&view=article&id=6356%3Acuatro-principios-para-la-tolerancia&Itemid=39)
- [Grossman, D. \(s.f.\) \*Aggression and Violence\*](#)
- [Cf. L. Cinabal en "Teoría de la Comunicación Humana", Perso.wanadoo.es.\)](#)

# ANEXOS





CUESTIONARIO

DIRIRIDO AL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVOS Y DIRECTIVO QUE LABORAN EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA “INDEPENDENCIA NACIONAL-PUNO SOBRE LOS PRINCIPIOSREFERIDOS A LAS RELACIONES INTERPERSONALES

I. PARTE INFORMATIVA:

I.1.NOMBRES Y APELLIDOS :.....

I.2.CARGO QUE DESEMPEÑA:.....

**INSTRUCCIÓN:** pedimos su contribución para responder a los siguientes ítems con honestidad y sinceridad, marcando con una (X) la respuesta que crea Ud. Que es correcta.

1.- ¿Usted gradúa el uso del lenguaje y la forma de comunicación, en función del contexto?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

2.-Mantiene usted la sutileza al hablar?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

3.- ¿Sus compañeros primero piensan antes de hablar?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

4.- ¿Usted utiliza el silencio cuando es necesario?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

¿Por qué?.....

5.- ¿Sus colegas vienen bien presentables a la Institución?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

6.- ¿Sus colegas vienen a la Institución bien limpios y aseados?

- a) Siempre
- b) Pocas veces
- c)Nunca

7.- ¿Usted irradia la simpatía personal durante las horas de trabajo?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

8.- ¿Sus colegas demuestran amabilidad entre ellos en las horas de trabajo?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

9.- ¿Usted saluda a sus colegas cuando llega a la Institución?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

10.- ¿El saludo es una norma oficial en la Institución?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

11.- ¿Usted es respetuoso con sus colegas?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

12.- ¿Sus colegas lo tratan bien?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

13.- ¿Usted es parte de los trabajos en grupo, que se dan en la Institución?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

¿Por qué?.....

14.- ¿En la Institución sus colegas realizan planes y proyectos en beneficio del colegio?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

15.- ¿Sus compañeros se burlan de las ocurrencias que hacen sus demás colegas?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

16.- ¿Usted reacciona con furia, ante cualquier situación, que se diga en contra suya?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

17.- ¿Sus colegas trabajan individualmente?

- a) Si
- b) A veces
- c) Nunca

18.- ¿Usted demuestra su responsabilidad en los eventos que realiza la Institución?

- a) Si
- b) A veces
- c) Nunca

19.- ¿Sus compañeros de trabajo llegan a la hora acordada?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

20.- ¿Sus colegas cumplen las normas de la Institución?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

**II.-FACTORESQUE OBSTACULIZAN LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVO.**

21.- ¿El trato impartido por el director es por igual a todos?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

22.- ¿Los profesores se discriminan entre ellos por su condición económica u otro aspecto?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

23.- ¿Usted se deja influenciar con terceras personas, en sus decisiones...?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

¿Por qué?.....

24.- ¿Usted considera la opinión de los demás en reuniones de la Institución?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

25.- ¿Usted se muestra agresivo cuando ya no puede más?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

26.- ¿Usted hace uso palabras soeces en su Institución Educativa?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

27.- ¿Usted controla sus emociones y sentimientos?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

28.- ¿Usted es capaz de evitar el conflicto entre sus colegas?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

29.- ¿Usted se relaciona adecuadamente con sus colegas, practicando el compañerismo?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

30.- ¿Usted queda conforme con los acuerdos tomados por la Institución?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

### III.-FORMAS DE COMUNICACIÓN EN EL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVO.

31.- ¿Usted comenta con sus compañeros de trabajo, acerca de los objetivos que tiene la Institución?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

32.- ¿Sus compañeros comentan entre ellos las metas que tiene la Institución?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

33.- ¿El director mantiene una comunicación sólida con todos sus docentes y administrativos?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

34.- ¿Usted habla en voz alta, cuando se encuentra solo?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

35.- ¿Usted toma en cuenta los consejos y sugerencias de sus compañeros?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

36.- ¿Cuando el colegio participa en eventos juntamente con otras instituciones educativas, logra mantener una comunicación adecuada?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

37.- ¿Cuando vienen de visita los integrantes de otra Institución, fácilmente se entabla una comunicación?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

38.- ¿Usted se mantiene informado de todo lo que pasa en la Institución?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

39.- ¿Sus colegas están informados de los objetivos y metas que tiene la Institución?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

40.- ¿En las reuniones de la Institución Educativa todos tienen la palabra?

- a) Si
- b) A veces
- c) No

**VALORACIÓN DESCRIPCIÓN PUNTAJE**

-Menos de 84 sus relaciones interpersonales son INADECUADAS.

-De 84-97 sus relaciones interpersonales son REGULARES.

-De 98-110 sus relaciones interpersonales son ADECUADAS.

-De 111 a más sus relaciones interpersonales son EXCELENTES.