

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE DOCENTES:
VIVENCIAS, PERSPECTIVA; UN ENFOQUE DESDE SU REALIDAD**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



**LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE DOCENTES:
VIVENCIAS, PERSPECTIVA; UN ENFOQUE DESDE SU REALIDAD**

Autora: Licda. Odalys Pinto

Bárbula, noviembre 2021



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



**LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE DOCENTES:
VIVENCIAS, PERSPECTIVA; UN ENFOQUE DESDE SU REALIDAD**

Autora: Licda. Odalys Pinto

Tutora: MSc. Leidys Yajure

Trabajo de Grado presentado ante la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, como requisito para optar al Título de Magíster en Investigación Educativa

Bárbula, noviembre 2021



MAESTRIA

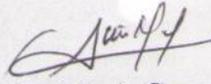


ACTA DE APROBACIÓN

La Comisión Coordinadora del Programa de **Maestría en Investigación Educativa**, en uso de las atribuciones que le confiere al Artículo N° 44, 46, 130 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, hace constar que una vez evaluado el Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE DOCENTES: VIVENCIAS, PERSPECTIVA: UN ENFOQUE DESDE SU REALIDAD**, elaborado bajo la línea de investigación: *Psicoeducativa*, temática: *Educación Emocional y Social*, subtemática: *Relaciones interpersonales y habilidades socioemocionales*, presentado por la ciudadana **ODALYS PINTO**, titular de la cédula de identidad N° **18.254.655**, elaborado bajo la dirección de la tutora Prof. **Leidys Yajure**, cédula de identidad N° 15.398.732, considera que el mismo reúne los requisitos y, en consecuencia, es **APROBADO**.

En Valencia, a los seis (06) días del mes de noviembre de dos mil dieciocho.

Por la Comisión Coordinadora de la Maestría en
INVESTIGACIÓN EDUCATIVA


Prof. Luis Guanipa
Coordinador del Programa



*Elab. Jennifer 2018-11-06
Arch. Acta de Aprobación*

... *La Universidad Efectiva*



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, vigente a la presente fecha quien suscribe **MSc. Leidys Yajure** titular de la cédula de identidad N° **V-15.398.732**, en mi carácter de Tutora del trabajo de Maestría titulado: **“LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE DOCENTES: VIVENCIAS, PERSPECTIVA; UN ENFOQUE DESDE SU REALIDAD”** presentado por la ciudadana: **ODALYS PINTO** titular de la cédula de identidad N° **V-18.254.655**, para optar por el título de **MAGISTER EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe. Por tanto doy fe de su contenido y autorizo su inscripción ante la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

En Bárbula a los 15 días del mes de noviembre del año 2019.

Firma

C.I: 15.398.732



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



INFORME DE ACTIVIDADES

Participante: Licda. Odalys Pinto **Cédula de Identidad:** V-18.254.655.

Tutora: MSc. Leidys Yajure **Cédula de Identidad:** V-15.398.732.

Correo electrónico de la participante: odanielapinto87@gmail.com

Título tentativo del Trabajo: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE DOCENTES: VIVENCIAS, PERSPECTIVA; UN ENFOQUE DESDE SU REALIDAD”.

Línea de Investigación: Psicoeducativa.

SESIÓN	FECHA	HORA	ASUNTO TRATADO	OBSERVACIÓN
01	16/02/18	3 – 5 pm.	Contextualización del problema.	
02	03/03/18	8 – 10 am	Propósitos y justificación.	Revisión.
03	24/03/18	5 – 7 pm	Problema, Propósitos y justificación	Revisión mejoras.
04	06/04/18	3 – 5 pm.	Estudios previos.	
05	05/05/18	5 – 7 pm.	Referentes teóricos.	
06	21/05/18	3 – 5 pm.	Naturaleza de la metodología.	
07	26/06/18	8 – 12 m.	Revisión general del proyecto.	Revisión.
08	15/11/18	5 – 7 pm.	Propósitos de la investigación	Revisión mejoras.
09	19/01/19	5 – 7 pm.	Guión de entrevista	Revisión mejoras.
10	11/02/19	3 – 5 pm.	Guión de entrevista	
11	23/03/19	3 – 5 pm.	Análisis de la información	Revisión mejoras.
12	13/10/19	8 – 12 m.	Análisis de la información	Revisión mejoras.
13	23/10/19	3 – 5 pm.	Análisis de la información	Revisión.
14	05/11/19	3 – 5 pm.	Reflexión y recomendaciones	Revisión.
15	15/11/19	8 – 12 m.	Revisión final de todo el trabajo.	Revisión.

Título definitivo: “LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE DOCENTES: VIVENCIAS, PERSPECTIVA; UN ENFOQUE DESDE SU REALIDAD”.

Comentarios finales acerca de la investigación:

Declaramos que las especificaciones anteriores representan el proceso de dirección del Trabajo de Grado arriba mencionado.

Tutora: MSc. Leidys Yajure
C.I. 15.398.732

Participante: Licda. Odalys Pinto
C.I. 18.254.655



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



VEREDICTO

Nosotros, miembro del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado
Titulado: **“LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE DOCENTES:
VIVENCIAS, PERSPECTIVA; UN ENFOQUE DESDE SU REALIDAD”**
Presentado por la Ciudadana **ODALYS PINTO**, titular de la Cédula de Identidad N°
V-18.254.655, para optar por el título de Magister en Investigación Educativa,
estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:
APROBADO.

En Bárbula a los 05 días del mes de noviembre de 2021.

Nombre y Apellido	C.I.	Firma
Luis Guanipa	V-13.045.503	_____
Clementina Rivero	V-8.921.843	_____
Leidys Yajure	V-15.398.732	_____

DEDICATORIA

“Si hasta aquí me trajo el río, entonces tendré que contradecir al río y seguir aferrada a mis convicciones aún en contra de mi pequeñez”.

Lydda Franco Farías

A la vida, porque a pesar de los obstáculos,
Siempre he tenido una razón para seguir adelante para lograr esta meta.

A mis padres Juan Pinto y Magaly de Pinto por ser mi apoyo,

Mi equilibrio y mi razón para seguir adelante,
Por darme la vida porque gracias a ellos soy quien soy,
Por alentarme en todo momento y creer en mí,
Por su paciencia y comprensión en los días difíciles.

A mis hermanas Angie, Karen y Melissa
Por brindarme su apoyo profesional e incondicional,
Por su amor infinito y comprensión.

A mis sobrinos, por regalarme sonrisas cómplices que alegran mis días.

A Miguel Alberto, por ser y estar,
Porque creyó en mí incluso cuando yo no lo hacía,
Por regalarme a veces caos y a veces paz para seguir cuando no había motivo,
Donde siguió llenando esos minutos de razones para respirar.

A ustedes les dedico mi esfuerzo en esta investigación. ¡Los amo!

Odalys Pinto

AGRADECIMIENTO

A la vida, por permitirme seguir avanzando en el camino del saber.

A la Universidad de Carabobo, por haberme brindado la oportunidad de superación al obtener mayores conocimientos.

A mi Tutora Leidys Yajure, por su paciencia, dedicación y orientación a lo largo de mi investigación.

A Raquel Galindez y a Sujahin Ojeda, por acompañarme y animarme en los momentos más difíciles de este proyecto.

A todos los que de una u otra forma contribuyeron en el logro de esta gran meta.

¡Mil gracias!

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
MOMENTOS	
I CONTEXTUALIZACIÓN DEL FENÓMENO DE ESTUDIO	
Descripción del contexto.....	3
Propósitos de la Investigación.....	4
Propósito General.....	4
Propósitos Específicos.....	4
Razones que motivan la investigación.....	4
II ESTUDIOS PREVIOS	
Antecedentes de la Investigación.....	6
Referentes Teóricas.....	9
Referentes Conceptuales.....	12
Bases legales.....	22
III NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN	
Paradigma de la Investigación.....	25
Metodología de la Investigación.....	26
Técnicas e Instrumentos para abordar la realidad.....	27
Selección y Muestreo.....	30
Sujetos Informantes.....	30
Análisis de la Información Cualitativa.....	32

IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Análisis e interpretación de la información.....	35
Matriz de los informantes claves sobre las Relaciones Interpersonales entre los docentes.....	47
Red semántica estructural.....	50
Interpretación y significado de las Relaciones Interpersonales según los informantes claves.....	53
Contrastación de la información.....	57

V APORTES A LA INVESTIGACIÓN

Aportes a la investigación.....	59
Recomendaciones.....	60
Visión integral del proceso de investigación.....	61

REFERENCIAS.....	63
-------------------------	-----------

..

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Guión de Observación.....	28
Cuadro 2. Modelo de Diario de Campo.....	28
Cuadro 3. Guión de Entrevista.....	29
Cuadro 4. Formato de texto de Entrevista.....	29
Cuadro 5. Entrevista 1.....	36
Cuadro 6. Entrevista 2.....	38
Cuadro 7. Entrevista 3.....	40
Cuadro 8. Notas de Campo de la Investigadora 1.....	42
Cuadro 9. Notas de Campo de la Investigadora 2.....	43
Cuadro 10. Notas de Campo de la Investigadora 3.....	44
Cuadro 11. Notas de Campo de la Investigadora 4.....	45
Cuadro 12. Notas de Campo de la Investigadora 5.....	46
Cuadro 13. Triangulación de la información suministrada por los informantes claves.....	54
Cuadro 14. Triangulación de la información suministrada por los informantes claves.....	55
Cuadro 15. Triangulación de la información suministrada por los informantes claves.....	56

LISTA DE DIAGRAMAS

Matriz informantes claves sobre las relaciones interpersonales entre docentes	
Diagrama 1. Docente A.....	47
Diagrama 2. Docente B.....	48
Diagrama 3. Docente C.....	49
Red semántica estructural	
Diagrama 4. Entrevista 1.....	50
Diagrama 5. Entrevista 2.....	51
Diagrama 6. Entrevista 3.....	52



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



**LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE DOCENTES:
VIVENCIAS, PERSPECTIVA; UN ENFOQUE DESDE SU REALIDAD**

Autora: Licda. Odalys Pinto

Tutora: MSc. Leidys Yajure

Año: Noviembre. 2021

RESUMEN

El propósito de esta investigación es Comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente de la Unidad Educativa “Guaratari”, apoyada en la Teoría de la Acción Comunicativa de Jüger Habermas (1984) y la Teoría de Las Comunicaciones de Watzlawick (1985). Se exploró dicho fenómeno social desde un paradigma postpositivista, enfocado con una metodología etnográfica, el cual consistió en realizar un estudio analítico – descriptivo de la forma de cómo se relacionan los docentes. Por su parte, las técnicas que se utilizaron para la recopilación de la información necesaria para el estudio de la realidad, fueron la observación participante y la entrevista, como instrumentos de campo y guion de entrevista, para abordar el análisis de la información se realizó en tres momentos; El primer momento la categorización que permitió clasificar la información de manera sistematizada, teniendo en cuenta la revisión constante del material que se recogió mediante las entrevistas realizadas y los diarios de campo. El segundo momento se realizó mediante la red semántica, es la concepción que la persona tiene de cualquier objeto de su entorno. El tercer y último momento, basado en la triangulación, se validó el relato de los informantes, junto a las observaciones realizadas por la investigadora para comprender el fenómeno estudiado. Los informantes claves coincidieron en manifestar. Como hallazgo importante, desde la perspectiva del personal docente y directivo, las relaciones interpersonales no son satisfactorias entre ellos, ya que existen inconvenientes en la comunicación, generando así, malestar e incomodidad afectando las relaciones interpersonales.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, comunicación, docentes.

Línea de investigación: Psicoeducativa.

Temática: Educación emocional y social.

Sub-Temática: Relaciones interpersonales y habilidades socioemocionales.

Área Prioritaria UC: Educación.

Área Prioritaria FACE: Maestría en Investigación Educativa.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA



**THE INTERPERSONAL RELATIONS BETWEEN TEACHERS:
PERSPECTIVE, EXPERIENCES; AN APPROACH FROM YOUR REALITY**

Author: Licda. Odalys Pinto

Tutor: MSc. Leidys Yajure

Date: November, 2021

ABSTRAC

The purpose of this research is to understand interpersonal relationships from the perspective of the teaching staff of the “Guaratarí” Educational Unit, supported by the Theory of Communicative Action by Jugern Habermas (1984) and the Communications Theory by Watzlawick (1985). Said social phenomenon was explored from a post positivist paradigm, focused with an ethnographic methodology, which consisted in carrying out an analytical-descriptive study of the way in which teachers relate. For its part, the techniques used to collect the necessary information for the study of reality were participant observation and interview. as an instrument field diaries and interview script. To address the information analysis, it was carried out in three moments; The first moment the categorization that allowed to classify the information in a systematic way, taking into account the constant review of the material that was collected through the interviews carried out and the field diaries. The second moment was made through the semantic network, it is the conception that the person has of any object in their environment. The third and last moment, based on triangulation, the report of the informants was validated, together with the observations made by the researcher to understand the phenomenon studied. Key informants agreed to demonstrate. As an important finding, from the perspective of the teaching and managerial staff, interpersonal relationships are not satisfactory between them, since there are inconveniences in communication, thus generating discomfort and discomfort affecting interpersonal relationships.

Keywords: Interpersonal relationships, communication, teachers.

Research Line: Psychoeducative.

Theme: Emotional and social education.

Sub-Theme: Interpersonal relationships and socio-emotional skills.

UC Priority Area: Education.

Priority Area of FACE: Master Educational Research.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es indispensable desde el momento de nacer, donde se expresan de forma no verbal los deseos que poseemos para que los mismos sean satisfechos. Iniciamos comunicándonos en el seno familiar, en el cual, realizamos nuestras primeras relaciones interpersonales, con el transcurrir del tiempo se abren nuevos caminos, como la escuela, comunidad, el trabajo y de esta forma tenemos la oportunidad de relacionarnos con otras personas.

Desde esta perspectiva, la comunicación es de suma importancia para la vida social, porque nos permite establecer relaciones interpersonales, que fortalecerán el crecimiento personal y social, así como la convivencia diaria de los grupos que comparten propósitos en común. Por esta razón, las relaciones interpersonales existen de forma implícita en el proceso comunicacional. Cuando nos comunicamos con las demás personas, el fin principal es establecer negociación para ser entendidos, creando un vínculo con el otro.

En consecuencia, debemos asegurar un proceso comunicacional efectivo, donde las relaciones interpersonales fluyan de forma positiva, creando así un ambiente armonioso para el desenvolvimiento y la sana convivencia en cualquier entorno de nuestras vidas. Por consiguiente, la investigación tiene como propósito comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”, ubicada en el Municipio Libertador, Parroquia Independencia del Estado Carabobo, tratando de describir la su realidad.

Esta investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera:

El Momento I, se contextualizó el fenómeno de estudio. Acá se describió el contexto dónde se realizó la investigación, se plantea el propósito general y los propósitos específicos para abordar dicha realidad, además las razones que motivaron a realizar este estudio.

El Momento II, está conformado por los estudios previos, donde se plasmaron los antecedentes de investigación que sirvieron como referencia a través de la revisión de dicha literatura, además, incluyó los referentes teóricos que sustentaron el estudio.

El Momento III, planteó la naturaleza de la investigación donde se especificó el paradigma escogido, método empleado, técnicas e instrumentos a utilizar para recabar la información, los sujetos que brindaron apoyo para recopilar la misma, así como los procesos analíticos de los resultados.

El Momento IV constituido por los hallazgos y análisis de la información, la matriz de los informantes, la red semántica que permitió la interpretación según la perspectiva de los informantes claves, para la posterior triangulación con las observaciones realizadas por la investigadora.

El Momento V se realizó las conclusiones y recomendaciones que surgen del análisis e interpretación de los resultados y, finalmente las referencias han sido consultadas en la elaboración de este trabajo de investigación.

MOMENTO I

CONTEXTUALIZACIÓN DEL FENÓMENO DE ESTUDIO

Descripción del Contexto

La comunicación representa la base fundamental para el desarrollo y convivencia del individuo en sociedad, somos seres sociales desde la primera etapa de vida y por esta razón surge la necesidad de comunicarnos, debido a que, la comunicación nos permite intercambiar ideas, sentimientos y emociones en cualquier ámbito de nuestras vidas, que de forma asertiva y coherente fortalecemos nuestras relaciones interpersonales, base de la convivencia armónica en sociedad, en tal sentido Wiemann (2011) expresa lo siguiente:

Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, tales como la familia, los amigos, el matrimonio, las amistades, el trabajo, las asociaciones, etc. Son la base de los grupos sociales y la sociedad en conjunto. Es, por tanto, primordial para cada uno de nosotros desarrollar y gestionar mejor nuestra comunicación, para conseguir que nuestras relaciones interpersonales sean más satisfactorias en todos estos entornos. (p.56)

En este orden de ideas, la condición del individuo como ser social, nos hace partícipes de las relaciones interpersonales y de la comunicación, desde el mismo momento de nuestro nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas. Asimismo, Habermas (1984) expresa la Acción Comunicativa como la interacción entre dos sujetos capaces de comunicarse lingüísticamente y de efectuar acciones para establecer una relación interpersonal, ampliando este aspecto, es esencial que exista una interacción comunicativa para establecer una relación interpersonal, ya que la misma, será la que ayude a un ambiente favorable de confianza y respeto mutuo.

Hay que hacer énfasis en la importancia de las relaciones interpersonales para el desarrollo y la convivencia del individuo en la sociedad, esto es una característica globalizada el cual no se escapa los países del mundo. Cabe resaltar, en el ámbito educativo, en las escuelas, es trascendental porque proporcionan un ambiente favorable de mayor confianza y respeto entre los individuos que la conforman, genera participación grupal efectiva que contribuya al alcance de los objetivos planteados por la institución. De hecho, en las Instituciones Educativas Venezolanas y del planeta, los docentes juegan un rol esencial en el proceso educativo y requieren de un satisfactorio clima organizacional, donde existan excelentes relaciones interpersonales y permitan el trabajo en equipo eficiente a través de un intercambio de ideas, opiniones, emociones y actitudes positivas para facilitar el desempeño y la motivación.

A propósito de lo antes expuesto, se resalta que el individuo es un ser social y por ende, utiliza la comunicación en todos los ámbitos de la vida, es necesario enfocarnos en el ambiente laboral precisamente en el ámbito organizacional educativo, es aquí donde se debe mantener una comunicación asertiva, será la mayor fortaleza para lograr los objetivos planteados.

Según, Da Dalt y Difabio (2002), la comunicación asertiva “es la capacidad de expresar sentimientos, ideas, opiniones, creencias, en situaciones interpersonales, de manera efectiva, directa, honesta y apropiada, sin que genere agresividad o ansiedad” (p. 119) es decir, mientras el ser social pueda expresar emociones, sentimientos, creencias, entre otros de forma efectiva, mejor serán sus relaciones interpersonales.

En este orden de ideas, Cambero (2007) refiere que las relaciones interpersonales se definen “como el proceso de interactuar y compartir de dos o más personas que influyen entre sí, donde ponen de manifiesto las satisfacciones y sentimientos” (p.113). En consecuencia, en toda institución educativa debería haber una relación adecuada entre el personal que labora en ella, tanto en el personal Directivo, Administrativo, como

Docentes y obreros; de igual manera los educandos, tomando en cuenta no solo las funciones dentro del proceso educativo, sino también las habilidades y competencias que debe desarrollar en la organización, como manejo de conflicto, liderazgo, motivación, comunicación efectiva, trabajo en grupo, entre otros.

Es oportuno resaltar que en la Unidad Educativa “Guaratari”, ubicada en el Municipio Libertador del Estado Carabobo se observan actitudes contrarias a lo antes planteado ya que las relaciones interpersonales entre docentes y directivos crean un clima tenso e inapropiado para el buen desarrollo de las actividades dentro de la institución afectando con ello la comunicación, la convivencia y el logro de los objetivos organizacionales. Frecuentemente se observa entre el personal actitudes negativas entre ellos mismos, muestran apatía e indiferencia para saludarse, desinterés para trabajar en equipo, divisiones grupales, falta de cooperación, solidaridad y comprensión, poca comunicación verbal y escrita, excesiva competitividad, rumores y malos entendidos, perjudiciales para la convivencia diaria.

Además, se generan constantemente conflictos y discusiones grupales por la falta de comunicación asertiva, expresan así conductas hostiles, tratos inadecuados y actitudes de irrespeto que interrumpen la interacción, la integración, la receptividad y la apertura al cambio, estos hechos se aprecian en reuniones laborales, en consejo docente y en los pasillos de la institución trayendo como consecuencias relaciones interpersonales deterioradas.

Es importante resaltar, que la situación antes descrita influye directamente en el funcionamiento adecuado de la institución debido a las desavenencias que se presentan entre el personal de la institución. En atención a toda la problemática anteriormente expuesta; surgen interrogantes que son de interés para la generación de las respuestas a partir de los resultados de la investigación:

1. ¿Cómo es el estado actual del proceso comunicacional y de las relaciones interpersonales en esta institución educativa?

2. ¿Cómo son las relaciones interpersonales en función de la comunicación?
3. ¿Cuál es la perspectiva que posee el docente en cuanto a las relaciones interpersonales que establece con sus pares?

Propósito de la Investigación

Propósito General

Comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”.

Propósitos Específicos

1. Describir las Relaciones Interpersonales entre el personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”.
2. Indagar sobre la comunicación entre el personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”.
3. Interpretar las Relaciones Interpersonales entre los docentes de la Unidad Educativa “Guaratarí” en función de la comunicación.

Razones que motivan la investigación

La comunicación es la base de toda la vida social, de las relaciones que se establecen entre las personas. Desde el momento de la concepción empieza el proceso de intervención de los seres humanos, todas las civilizaciones han dejado las huellas de sus procesos culturales y de los intercambios acaecidos en sus momentos, las instituciones educativas no escapan la necesidad de comunicación, debido a que diariamente un grupo de docentes se ven expuestos a compartir opiniones e ideas que no todo el tiempo convergen y puede ocasionar asperezas entre los mismos sin poder llegar a comunicarse, teniendo como consecuencia falta de organización para el logro de los objetivos educativos.

Aunado a la comunicación y de carácter implícito, se encuentran las relaciones interpersonales, que en base a la comunicación, se fomentan relaciones sociales que contribuyen a la calidad de vida y a la convivencia armónica. De lo contrario, cuando existe fallas en la comunicación entre las personas, el efecto será de roces, conflictos y malos entendidos.

Lo expuesto anteriormente son razonamientos válidos que afirman que los mismos tienen suficiente relevancia para Comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”, con el fin de describir el proceso comunicacional y explicar cómo son las relaciones interpersonales desde la perspectiva de los docentes y su vivencia diaria.

MOMENTO II

ESTUDIOS PREVIOS

Una vez definido el objeto de estudio y precisados los propósitos generales y específicos que mueven esta investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan el estudio en cuestión. En consecuencia, dentro de los estudios previos se muestran los referentes de las diversas teorías y conceptos relativos a la comunicación, que orienten el sentido del presente estudio. Por todo ello, este momento está basado en temas relacionados con los antecedentes, referentes teóricas y legales, al igual que las conceptualizaciones pertinentes y alguna otra referencia que de sustento a la investigación. Es decir, los referentes teóricos, los antecedentes y los conceptos que se precisan en este momento de la investigación, son fundamentalmente referenciales, como dice Martínez (2006), no deben constreñir, ni limitar, el análisis de la investigación cualitativa.

Antecedentes de la Investigación

En esta fase se procedió a realizar una revisión bibliográfica de carácter preliminar accediendo a las fuentes secundarias, constituidas por bibliotecas y revistas especializadas vinculadas con el requerimiento de información, para determinar el estado del conocimiento en el cual se encontraba el fenómeno de estudio, cuya intencionalidad fue sistematizar las investigaciones realizadas por otros investigadores, con el propósito de presentar los siguientes antecedentes consultados:

Sobre el tema, Andara (2017), en su trabajo de postgrado que tuvo como propósito diseñar un plan estratégico de comunicación asertiva como fundamento para fortalecer las Relaciones Interpersonales, en los docentes de primaria de la U.E.C. “Sagrado Corazón”, desde una perspectiva positivista, cuantitativa, materializado en un Proyecto Factible. Como conclusión se obtuvo que el 60% de los encuestados

manifiestan que no existe un clima de comunicación confiable en el contexto laboral. Se asume que el 80% de los miembros de la muestra están convencidos que en la Institución es factible la aplicación de una propuesta de estrategias de comunicación que permita el mejoramiento de las Relaciones Interpersonales entre los docentes.

Es evidente que el estudio realizado por Andara (2017) tiene relación con la presente investigación ya que hace énfasis en estrategias de comunicación para el mejoramiento de las Relaciones Interpersonales entre docentes.

Sobre el particular se puede resaltar el estudio de Miranda (2017), sobre una investigación de postgrado cuyo objetivo general fue Analizar la influencia de la comunicación eficaz, del directivo como parte de la gestión educativa, en una E.T.R “Samuel Robinson” La Salina Sur, ubicada en Puerto Cabello, Edo.- Carabobo, este estudio se sustenta en las Teoría de la Acción Comunicativa de Habermas, Teorías de Liderazgo Transformacional, Transaccional y Situacional. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, con un diseño transaccional.

Las conclusiones obtenidas indican que el personal directivo debe reflexionar sobre su quehacer diario y buscar las herramientas necesarias para solventar las debilidades de su desempeño. Se resalta la necesidad de mejorar los canales comunicacionales en la gestión gerencial educativa. Esta investigación se considera importante ya que entre sus conclusiones indica que existe una debilidad en cuanto a la comunicación dentro de la institución educativa, siendo este un aspecto relacionado a la investigación.

Asimismo, el estudio de postgrado realizado por Moreno (2017), que tuvo como propósito proponer un Plan estratégico Gerencial basado en la comunicación efectiva para el fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales de la U.E. Liceo Nacional “Abdón Calderón”, utilizando como apoyo teorías fundamentales como: Motivación (Maslow), Comunicación (Robbins), Relaciones Interpersonales (Litwin y Stringer) entre otros. La metodología estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible,

las conclusiones indicaron que es de suma importancia la implementación de planes estratégicos gerenciales de comunicación, para lograr el fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales del personal docente de la U.E Liceo “Abdón Calderón”.

Resaltando lo antes expuesto, ésta investigación tiene relación con el presente trabajo debido a que los planes estratégicos gerenciales de comunicación fortalecen las Relaciones Interpersonales entre los docentes de la Institución educativa.

Otro referente es de Marchena (2016), el cual elaboró su trabajo de investigación a nivel de postgrado con el propósito general de promover la comunicación asertiva como herramienta para la producción de cambios significativos del desempeño laboral del personal directivo y docente de la U.E. “Dr. Rafael Caldera Izaguirre”, del sector La Morita, del municipio Cocorote del Edo.- Yaracuy, este estudio se realizó bajo el enfoque cualitativo, empleando un método de Investigación Acción Participante. De acuerdo a los testimonios obtenidos en la evaluación de las actividades ejecutadas, los sujetos expresaron que la comunicación asertiva facilita de manera sistemática el cultivar el valor respeto a la par de la tolerancia entre los grupos sociales, contribuyendo de manera positiva a fomentar las relaciones interpersonales.

Esta investigación se considera importante ya que entre los hallazgos obtenidos en las evaluaciones realizadas se observa que la comunicación facilita cultivar valores entre los grupos sociales, el cual facilita las relaciones interpersonales.

Otro estudio de interés es el de Medina (2016), en su trabajo de postgrado consistió en proponer un plan estratégico de comunicación efectiva para mejorar el ambiente de trabajo de dicha escuela, basándose en la Teoría de la Acción comunicativa Jurgen Habermas, siendo una investigación con un paradigma cuantitativo de modalidad proyecto factible apoyada en un diseño de campo el cual concluyó se observó una falta de comunicación entre los integrantes de la comunidad escolar, fundamentalmente por el desinterés, así como se evidenció un estancamiento

en la gestión de dicho directivo en la solución del problema, dando como resultado la necesidad de esta propuesta. Esta investigación es importante para el estudio que se realizó ya que hace énfasis en la importancia de la comunicación en la comunidad escolar.

Referentes teóricos

La organización de las bases teóricas tiene propósito situar el problema dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar la búsqueda y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos a utilizar en la investigación. Martínez, (2009) describe el marco referencial como “uno de los elementos de la teoría que será directamente utilizado en el desarrollo de la investigación” (p. 65). Estas permiten ubicar el objeto de estudio dentro de las teorías existentes.

Teoría de la Acción Comunicativa de Jurgen Habermas

Somos seres sociales desde el nacimiento, gracias a la comunicación de los seres humanos, debido a que, desde que estamos pequeños, incluso, antes de hablar emitimos señales extraverbales para expresar lo que sentimos y así, al pasar los años, vamos anexando a este modo de comunicación el lenguaje hablado que nos permitirá convivir en sociedad, siguiendo normas y parámetros establecidos, llegando así a acuerdos para una convivencia armónica, es decir, para relaciones interpersonales sanas en cualquier contexto que se nos presente. Es de considerar que Habermas (1984), plantea lo siguiente:

El concepto de Acción Comunicativa se refiere a la interacción de a lo menos dos sujetos capaces de lenguaje y de acción que (Ya sea con medios verbales o medios extraverbales) entablan una relación interpersonal. Los actores buscan entenderse sobre una situación de acción para poder así coordinar de común acuerdo sus planes de acción y con ello sus acciones. El concepto aquí central, el de interpretación, se refiere primordialmente a la negociación de definiciones de la situación susceptible de consenso. En este

modelo de acción el lenguaje ocupa, como veremos, una propuesta prominente. (p. 124)

Tomando en cuenta lo antes expuesto podemos acotar, que la comunicación es la interacción verbal o extraverbal de por lo menos dos personas, teniendo como finalidad la necesidad de entenderse con lo expresado y de esta forma establecer relaciones interpersonales, para lograr el entendimiento en la sociedad. Cabe destacar que Habermas en su teoría, plantea el entendimiento como fin de la comunicación, por medio de la negociación de dos o más personas que se comunican y entablan una relación interpersonal.

En este sentido, la Teoría de Acción comunicativa guarda relación con el presente estudio, porque sirve de sustento en la comunicación, como una herramienta para el debido acercamiento, entendimiento y punto de equilibrio entre los grupos sociales, propiciando las relaciones interpersonales, de allí la relación directa con el propósito general que es Comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”.

Teoría de las Comunicaciones de Watzlawick

Teniendo en cuenta el contexto investigativo en el que se fundamenta el presente estudio, esta teoría es considerada un referente importante para el desarrollo y análisis del mismo. En relación con esto Watzlawick (1985), en la Teoría de las Comunicaciones se basa en el proceso de la comunicación desde la persona. En tal sentido, propone cinco axiomas en la misma, los cuales son:

- ✓ Es imposible no comunicarse: lo cual explica que todo acto humano, aún el silencio o la inmovilidad comunica un mensaje que debe ser descifrado de acuerdo al contexto en el que se desarrolla.
- ✓ La comunicación tiene un nivel de contenido o referencial y otro de relaciones o conativo: lo cual significa que la comunicación contiene y

transmite información (nivel referencial) además determina y condiciona el tipo de relaciones entre las personas (nivel conativo).

- ✓ La puntuación de los hechos determina la comunicación: dependiendo de cómo y en qué momento percibe la persona la secuencia de hechos acaecidos, determinará su nivel de intervención en los procesos de comunicación.
- ✓ La comunicación tiene un contenido digital y otro analógico: el contenido digital o lenguaje codificado-simbólico es el que transmite la información referencial, en cambio, el analógico, contiene todas las expresiones no verbales o paralingüísticas, que muchas veces determinan mejor y con mayor fidelidad la intención del sujeto que se comunica.
- ✓ La comunicación genera relaciones simétricas y complementarias.

Las relaciones simétricas son aquellas en la cual no existe una jerarquía predominante entre los comunicantes, tiende a generar relaciones horizontales, sin embargo, en el extremo patológico genera las escalas simétricas en las cuales ninguno cede en su argumento. Las relaciones complementarias se establecen en base a una jerarquía en la cual uno de los comunicantes tiene el poder de la relación, en su extremo patológico se genera la dominación autoritaria.

Como complemento a lo antes expuesto, cabe destacar que el autor señala la existencia de algunos factores que permiten que la comunicación sea satisfactoria, estos factores son los siguientes:

1. El código del mensaje es correcto.
2. Se evita alteraciones del mensaje en el código dentro del canal.
3. Se toma en cuenta la situación del receptor.
4. Se analiza el cuadro en el que se encuentra la comunicación.
5. La puntuación está bien definida.
6. La comunicación digital concuerda con la comunicación analógica.

Contrario a la idea antes expuesta, el autor señala, que existen factores que suelen ocurrir cuando fracasa la comunicación entre personas. Estos son:

1. Estos se comunican en un código distinto.
2. El código en el que se transmite el mensaje ha sido alterado dentro del canal.
3. Existe una falsa interpretación de la información.
4. Se confunde el nivel de relación con el nivel de contenido.
5. Existe una puntuación.
6. La comunicación digital no concuerda con la comunicación analógica.
7. Se espera un intercambio comunicacional complementario y se recibe uno paralelo (o bien, simétrico).

La teoría de Watzlawick (1985), resulta idónea dentro del contexto estudiado, pues hace un enfoque de la comunicación desde el individuo, teniendo en cuenta cómo a través de su conducta en el proceso comunicativo es posible el logro de las metas y objetivos personales y organizacionales. En consecuencia, con base a esta teoría, de la manera cómo ocurre la comunicación, su contexto y las características comunicacionales de los involucrados, se obtendrá una comunicación satisfactoria o no y con ello, buenas relaciones interpersonales.

Referentes conceptuales

Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales se basan en la inteligencia interpersonal de cada individuo. Una definición apropiada para esto sería la capacidad para reconocer las emociones y sentimientos de los demás, predecir su comportamiento y mantener relaciones satisfactorias. Es importante ya que permite disfrutar de las relaciones

humanas para trabajar en equipo y solucionar conflictos interpersonales de manera eficaz.

Las personas que poseen esta habilidad de relación, también son capaces de ver distintos puntos de vista en cuanto a cuestiones sociales y políticas, y apreciar valores y opiniones diferentes de las suyas. Es esto lo que se logra en las organizaciones que poseen una cultura fortalecida. Sin embargo existen una serie de factores que se deben poner en práctica para lograr grandes relaciones interpersonales.

Por ejemplo, la empatía, que denota la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona para vivir y percibir sus emociones como si fueran propias. Además la habilidad para tomar decisiones que afectan a un grupo de personas y que sean asumidas y respetadas por el grupo. No puede faltarlas habilidades sociales que tienen que ver con el saber escuchar, respetar, el diálogo, la asertividad y la comprensión hacia las demás personas.

Por lo antes expuesto, el hombre es un ser social y por ende su vida gira en torno a la interacción con las demás personas que lo rodean. Sánchez (2001), define las relaciones humanas “como el contenido, tono, gesticulación, nivel de cercanía y empatía que existe en el proceso de comunicación entre dos personas que desempeñan una función en las organizaciones” (p.24).

Por su parte, Ernest, (2000) comenta que las Relaciones Interpersonales son el “conjunto de elementos y procesos que surgen como consecuencia de la interacción entre dos personas o grupos” (p.281). En este sentido, en las organizaciones educativas las relaciones interpersonales se dan por la interrelación entre dos o más personas, lo cual se caracteriza como una de las funciones que debe propiciar el gerente para integrar al personal de la institución, con la finalidad de obtener resultados positivos y satisfactorios en el desarrollo de las actividades tanto administrativas como académicas.

Cabe resaltar, que las relaciones interpersonales se consagran por la contribución que se hace en el propio trabajo.

Dimensiones en las Relaciones Interpersonales:

Afiliación: para Morales y Moya (1995) “Es una tendencia humana básica que lleva a buscar la compañía de otras personas” (p.410). La función primordial de la afiliación consiste en garantizar la supervivencia, tanto del individuo como de la organización.

Afiliarse con otros puede hacer que se consigan ciertos objetivos que no se pueden obtener solos, proporciona diversión y entrenamiento en el trabajo; esto, a su vez, incrementa la autoestima del docente, haciéndolo querido, respetado e importante y responsable de las necesidades de los demás dentro de la institución.

Es de vital importancia la afiliación de los docentes con el resto del personal de la Institución Educativa, porque de esta manera se pueden desarrollar los objetivos de la misma con mayor eficacia, al igual que permite unificar criterios que conlleven al éxito del proceso educativo y aumentar la autoestima y sociabilidad del personal que allí labora.

Atracción Interpersonal: Es definida por Barón y Byrne (1999), como: “... el juicio que una persona hace de otra a lo largo de una dimensión aptitudinal cuyos extremos son la evaluación positiva (amor) y la evaluación negativa (odio)” (p.412). Sin embargo, este juicio o actitud no se suele quedar en esta dimensión cognitivo – evaluativa, sino que es frecuente que vaya asociado a conductas (por ejemplo, el intento de estar junto a la persona que nos atrae), sentimientos (sentirse alegres o felices junto a tales personas) y otras cogniciones (por ejemplo, inferir que una persona muy atractiva tendrá otras características positivas).

En el ámbito educativo, actualmente el quehacer escolar exige el trabajo equipo para planificar las actividades o para ejecutar una labor pedagógica con los alumnos

de un mismo grado y esto hace que los docentes creen un juicio de valor sobre otro, que permitirá más adelante reforzar las relaciones interpersonales y de esta manera lograr la integración del personal a actividades que van en mejoras del proceso educativo.

De tal manera, que los factores que influyen en la atracción son:

- La proximidad.
- Aspecto físico.
- Similitud.
- La reciprocidad.

Comunicación Interpersonal: Es la definida por Certo (2001) como: “El proceso de compartir información con otros individuos” (p.307). La información se utiliza aquí para describir cualquier pensamiento o idea que los gerentes desean compartir con otros. Además, coadyuva a coordinar tareas y actividades dentro de las instituciones educativas y entre ellas.

El Grupo: Es definido por Robbins (1991) como: “... dos o más individuos que interactúan y son interdependientes y que se han juntado para lograr objetivos particulares” (p.240). Así mismo, Soto (2001), lo define como “... el conjunto de personas con un objetivo, finalidad o meta común” (p.141). De igual manera, Certo (2001) manifiesta que el grupo “... es un número determinado de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente y se sienten miembros de un grupo” (p.376).

De lo anteriormente expuesto, se puede decir que una parte decisiva del hombre se desarrolla como miembro de grupos reducidos, grupos como el equipo de trabajo, la familia, los amigos, los cuales en conjunto forman las estructuras y organizaciones. El trabajo en grupo permite que se desarrollen y fortalezcan las relaciones interpersonales de los docentes, ya que, por medio de éstos, pueden lograr los

objetivos, la misión y visión que se han propuesto en un año escolar. Si un grupo tiene objetivos y metas como tal, obviamente se presupone una serie de relaciones previas entre sus componentes y un conocimiento mutuo. Por el contrario, cuando hay relaciones y conocimientos recíprocos pero no objetivos, porque no se formulan, el grupo no nace o desaparece.

En este sentido, el logro de los objetivos, las metas, la misión y la visión de una institución educativa, está determinado por el liderazgo que ejerza un docente sobre sus compañeros de equipo; de esta manera es definido por Robbins (1991), como: “La habilidad para influir en un grupo y lograr la realización de metas” (p.326).

Cabe destacar que el liderazgo, para Soto (2001): “Es el proceso de influir en los demás para que trabajen con entusiasmo y así cumplir con sus objetivos” (p.175). Al respecto, los tres elementos claves de la definición son: influencia, apoyo, esfuerzo voluntario y cumplimiento de metas.

Sin liderazgo, las unidades educativas no pasarían de ser una confusión de personas y recursos didácticos, así como una orquesta sin director; sería apenas un conjunto de músicos e instrumentos; al que una orquesta, otras organizaciones educativas requieren del liderazgo para cumplir su pleno desarrollo.

Además, un liderazgo exitoso depende del comportamiento, habilidades y acciones apropiadas y no de características personales. Esto es muy importante, ya que los comportamientos pueden aprenderse y cambiarse, en tanto que las características personales son relativamente fijas.

De allí que para Soto (2.001), los tres tipos de habilidades que utilizan los líderes son: las técnicas, las humanas y las conceptuales.

La Habilidad Técnica: Se refiere al conocimiento y capacidad que tiene un docente en cualquier tipo de proceso o técnica.

La Habilidad Humana: es la capacidad para trabajar eficazmente con los profesores, con el fin de obtener resultados en el trabajo de equipo.

La Habilidad Conceptual: es la capacidad para pensar en términos de modelos, marcos de referencia y relaciones amplias, como en los planes estratégicos de largo plazo.

En este sentido, se puede decir que mientras mejores sean las relaciones líder – miembro, más altamente estructurado será el trabajo y más fuerte será la posición de poder, más control o influencia tendrá el líder sobre el grupo. Por lo tanto, las tareas se realizarán en un ambiente agradable y armónico que permita el logro de las metas.

Por otra parte, el estudio de los grupos es importante para la gerencia, porque el componente más relevante y común a todas las organizaciones es la gente y la técnica más común para lograr el trabajo es que estas personas dividan las labores en grupos de trabajo.

La Relación Interpersonal y la Comunicación

El aspecto humano de la relación entre las personas implicadas en el proceso de resolución del conflicto, es fundamental: puede resultar de ayuda o ser inadecuado. Una relación en la que existe (confianza, entendiendo respeto, amistad y compañerismo, con el tiempo puede hacer que cada conflicto que surja se aborde de manera más fluida y eficiente. Por el contrario, si la relación está deteriorada, basada en la desconfianza o en el desprecio (o menosprecio), será muy complicado afrontar con éxito la resolución de un determinado conflicto.

La forma en que se comunican las partes es también un dato muy importante en los procesos de conflicto. La similitud de los códigos culturales entre las partes en conflicto puede favorecer un acercamiento y posiblemente faciliten el entendimiento para resolver la situación de conflicto; por otro lado, una disparidad en cuanto a estos

códigos, debilita la posibilidad de comunicación efectiva. Asimismo, en la comunicación pueden presentarse a menudo una serie de distorsiones producto de la mala información, de rumores, de estereotipos, de prejuicios, que hay que considerar.

La Comunicación

Según Chiavenato (2006), comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social"(p.5). En este aspecto, se interpreta la comunicación el proceso que transmite información de una persona otra, siendo estos, la base fundamental de la socialización.

12

La comunicación es importante para las relaciones entre los miembros de una organización, es por ello, que los subordinados deben recibir de los superiores una comunicación efectiva, a fin de que fluya adecuadamente el mensaje a través de un clima que permita establecer diferentes tipos de participación de cada una de las personas involucradas.

Según Reyzábal. (2001). "La comunicación es un proceso complejo y global del que la educación es parte y en el que el lenguaje verbal es sólo un componente más, aunque, quizás, el más significativo y eficaz para el ser humano" (p.48). Desde este punto de vista, la comunicación además de transmitir significados debe ser efectiva, con el propósito de que el receptor obtenga las ideas que le envía el emisor de la mejor manera. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso, los cuales se definen a continuación:

- Emisor: Persona que transmite algo a los demás.
- Mensaje: Información que el emisor envía al receptor.
- Canal: Elemento físico que establece la conexión entre el emisor y el receptor.

- Receptor: Persona que recibe el mensaje a través del canal y lo interpreta.
- Código: Es un conjunto de signos sistematizado junto con unas reglas que permiten utilizarlos. El código permite al emisor elaborar el mensaje y al receptor interpretarlo.
- Contexto: Relación que se establece entre las palabras de un mensaje y que nos aclaran y facilitan la comprensión de lo que se quiere expresar.

Cabe destacar, que en cuanto a la efectividad de la comunicación ésta representa el elemento básico para el éxito de los procesos administrativos y educativos que son llevados a cabo por el gerente en las instituciones para el logro de las metas propuestas y la adecuada coordinación de actividades.

Dentro de este enfoque Ribeiro (2000) afirma que:

La comunicación eficaz es aquella que genera acción en común, y mueve en alguna medida el universo. El universo se mueve cuando se produce algo nuevo, y todos nosotros participamos en ese proceso de permanente creación. Mover es también dar motivo es motivar y estimular, suscitar el interés y el entusiasmo necesario para que algo suceda (p.101)

Con respecto a la referida cita, el autor anteriormente mencionado, señala que al existir en las instituciones educativas una comunicación eficaz por parte de los que la dirigen, da origen a la participación, motivación e interés de todos los miembros de la comunidad escolar y el desarrollo de los proyectos educativos, la solución de conflicto y desarrollo de la organización institucional.

La Comunicación Efectiva

Para Stoner y Freeman (2000), la comunicación efectiva es “el canal común para el desarrollo de los procesos administrativos de planificación, organización dirección y control dentro de las organizaciones”. Pág. (574).

Dentro de este orden de ideas la comunicación efectiva va a armonizar y a facilitar los procesos administrativos. De allí que, la organización va a tener un mejor

desempeño con estos cuatro factores de la comunicación, sobre todo va dirigido a los miembros de la organización y busca tener un mejor ambiente comunicacional, que le permita a los miembros utilizar estas herramientas de la comunicación, para así tener una mejor relación en cada uno de estos procesos que realiza la institución educativa.

Por lo tanto, en el contexto educativo, la comunicación efectiva se desarrolla en el colegio, en el compartir, en la enseñanza, en todo ambiente donde interactúen personas que presten servicio educativo, en este ambiente la relación entre docentes y directivos se producirá de manera favorable en la medida en que entre ellos fluya una comunicación efectiva recíproca.

La comunicación permite la interacción entre el profesor y el equipo directivo y viceversa, si esta se logra de manera eficaz, se genera una acción en común, estableciendo una relación de intereses tanto de la labor y de la imagen de la institución, lo que facilita la comprensión del mensaje que se intenta transmitir, llevando la convicción de que hacer esto es de provecho para la formación.

El Proceso de la Comunicación

Para Robbins (2004), el proceso de la comunicación, lo constituye los siguientes pasos entre un emisor y un receptor que dan por resultado la transferencia y la comprensión de un significado. Este está compuesto por siete pasos:

1. La fuente de la comunicación.
2. Codificación.
3. Mensaje.
4. Canal
5. Decodificación.
6. Receptor.
7. Retroalimentación.

La fuente inicia un mensaje al codificar un pensamiento, se han descrito cuatro condiciones que afecta la codificación del mensaje: la habilidad, la actitud, los conocimientos y el sistema socio cultural el éxito de la comunicación depende de las habilidades que tienen las personas para escribir, hablar, leer, escuchar y razonar. El autor plantea que no se puede comunicar lo que no se sabe y aunque los conocimientos fueran demasiado amplios es posible que el receptor no entendiera el mensaje.

El mensaje es el producto material concreto del origen de la codificación. Cuando se habla del mensaje, cuando se escribe, la escritura es el mensaje, cuando gesticulamos, los movimientos de los brazos y las expresiones de la cara son el mensaje por lo tanto el código o el grupo de símbolos que se usan para transferir el significado, el contenido del mensaje mismo y las decisiones que se toman al seleccionar como el contenido, afecta el mensaje.

El canal es el medio por el que pasa el mensaje. Lo elige el emisor, quien determina si el canal es formal e informal. Los canales formales los establece la organización y trasmite mensajes que se relacionan con las actividades profesionales de sus miembros, y los canales informales de la organización son de carácter personal o social.

El receptor es el objeto a quien se dirige el mensaje. Pero para recibir el mensaje, los signos que contienen deben adquirir una forma que el receptor comprenda. Es la fase de descodificación del mensaje.

La retroalimentación es la comprobación de que tan exitosos he sido al transferir el mensaje, como se pretendía originalmente. Aquí se determina si el mensaje fue comprendido. A su vez consiste en verificar al transferir mensaje como se pretende transferir desde el principio determinando si el entendimiento se ha logrado o no.

Por ende, sólo se puede producir una comunicación precisa tanto como el emisor y receptor le atribuya significados iguales o por lo menos similares a los símbolos que componen el mensaje. Las personas de mentalidad cerrada, normalmente no comprenderán por completo los mensajes; es esencial si la información es contraria a su sistema de valores. En consecuencia, la comunicación, como proceso, requiere de interdependencia de acción-reacción. La acción de la fuente influye en la acción del receptor y la de éste influye, a su vez, en la reacción subsiguiente de la fuente.

Es por ello, que, tanto la fuente como el receptor pueden hacer uso de las reacciones de cada uno. Las reacciones permiten a la fuente o al receptor controlarse entre ellos mismos, determinar hasta qué punto está teniendo éxito en el cumplimiento de su propósito. La retroalimentación también influye en la conducta subsiguiente si la fuente y el receptor son sensibles a este.

Asimismo, cuando un receptor recibe información y éste, a su vez, responde, se dice que se ha producido la retroalimentación y el mensaje se ha entendido y, si ocurre lo contrario y el mensaje no es interpretado, se dice que no se produjo una retroalimentación; al responder un mensaje el receptor debe ejercer control sobre la fuente. El tipo de feed back que proporciona determina en parte el próximo conjunto de conductas de la fuente.

Bases Legales

Esta investigación estará fundamentada por las leyes vigentes, los principios establecidos en la Constitución Bolivariana de Venezuela (1999), en el Reglamento de la Profesión Docente (2000), y la Ley Orgánica de Educación (2009), destacándose argumentos que indican la comunicación efectiva, como factor fundamental en las relaciones interpersonales.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Tomando en cuenta la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, específicamente sus artículos 57 y 58, ambos indican que toda persona tiene derecho a expresarse libremente y a ser informados, base fundamental para el logro de los objetivos en las instituciones educativas, ya que, se puede indicar como un proceso comunicativo que debe existir para que las relaciones interpersonales se fortalezcan y de esta forma pueda existir un clima armonioso para el logro de todos los objetivos que se planteen en una institución educativa.

Cabe destacar también, el artículo 104 inmerso en la misma ley, el cual expresa que, las personas a cargo de la docencia deben poseer una trayectoria ejemplar ante la sociedad, siendo indispensable para esto la actualización profesional, teniendo en cuenta que en este proceso son líderes natos, garantizando de esta forma la calidad educativa y fomentan la comunicación efectiva dentro de las instituciones.

Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente

Siguiendo el mismo orden de ideas, el Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente (2000), establece los derechos y deberes del personal docente en el ejercicio de sus funciones, por lo cual se hace relevante resaltar lo mencionado en los numerales 3, 9 y 13 en el que se establece la planificación del trabajo, rendir información cuando se le requiera, contribuir a la prominencia del nivel ético, científico, técnico y cultural de los miembros de la institución educativa, cooperar eficazmente en el mantenimiento del orden institucional, la disciplina y el comportamiento de la comunidad educativa como un deber fundamental para el cumplimiento de los fines de la educación.

Además en los numerales 3, 4 y 7 de los derechos del personal docente se garantiza el disfrute de un ambiente de trabajo acorde con la función educativa, se garantiza el derecho de estar informado acerca de todas las actividades pedagógicas, científicas, sociales, culturales y deportivas, planificadas o en ejecución en el ámbito de su comunidad educativa, y se avala la participación efectiva en la planificación, ejecución y evaluación de las actividades de la comunidad educativa, siendo todas, las bases legales mencionadas representan un grado significativo para analizar la comunicación efectiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa Guaratarí.

En el mismo orden de ideas y atendiendo a lo establecido en la norma suprema del estado, la Ley Orgánica de Educación (2009) establece en su artículo 4 se fundamenta la educación como un deber social enmarcado en el desarrollo social, económico y cultural de los venezolanos, asumiendo el rol de fortalecedor, promotor y difusor de los valores culturales y democráticos del estado, que se hacen relevantes para la investigación en la reafirmación de la educación como un deber social que incluye a todas los venezolanos como un proceso esencial humanístico.

MOMENTO III

NATURALEZA DE LA METODOLOGÍA

En esta sección de la investigación se definió los procedimientos metodológicos implementados, a través de ellos, se dio respuesta al propósito de comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”. De aquí en adelante se refiere al desarrollo del trabajo investigativo, donde se señala el paradigma utilizado, método, diseño, técnicas aplicadas y los instrumentos usados para la recolección de la información suministrada, aunado a ello, los sujetos que proporcionaron dicha información para la posterior interpretación de la realidad abordada.

Paradigma de la investigación

Es fundamental hacer énfasis en el paradigma de la investigación que, según Rojas (2014) “representa una manera de observar al mundo, de explicar y comprender la realidad” (p.19). En otras palabras, es la perspectiva que concibe el investigador para abordar el fenómeno a estudiar. Por consiguiente, el paradigma es, en términos científicos abordado por Martínez (2004) “la constitución de teorías y la producción de los discursos de una comunidad científica determinada. Por ello, detrás de cada paradigma se esconde una matriz epistémica” (p.38). Es decir, un paradigma es la cosmovisión que posee una comunidad científica para realizar sus investigaciones, con métodos y estrategias adecuadas, que se adapten al estudio.

En este caso, se abordará este estudio bajo la investigación cualitativa que, para Martínez (2004) “la investigación cualitativa trata de identificar, básicamente, la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena a su comportamiento y manifestaciones” (p.66), en consecuencia, se trata de un

estudio profundo de la realidad como un todo integrado que forma o constituye una unidad de análisis.

Metodología de la investigación

Tomando en cuenta que el propósito de la investigación es comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”, donde se presenta una realidad específica, entre un grupo de personas que hacen vida en un lugar determinado, así pues, se trabajó con el método etnográfico, sobre el particular Martínez (2004) indica que “la investigación etnográfica, en sentido estricto ha consistido en la producción de estudios analíticos-descriptivos de las costumbres, creencias, prácticas sociales y religiosas, conocimientos y comportamientos de una cultura particular, generalmente de pueblos o tribus primitivos” (p183). En otras palabras, la investigación etnográfica se centra en la descripción del estilo de vida de personas acostumbradas a convivir juntas, por esta razón es el más idóneo y se trabajó con dicho estudio.

Sobre lo particular Goetz y LeCompte (1988) señalan que el objeto de la etnografía educativa, “es aportar valiosos datos descriptivos de los contextos, actividades y creencias de los participantes en los escenarios educativos. Habitualmente dichos datos corresponden a los procesos educativos tal como ocurren naturalmente” (pág.41).

En este sentido, esta investigación, se realizó a partir de un estudio etnográfico, donde su finalidad radicó en comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente de la Unidad Educativa “Guaratarí” como grupo social, la investigadora realizó observación participante, de este modo, y al interactuar con el grupo social, conoció la realidad y la interpretó.

Técnica e Instrumentos para abordar la realidad

La técnica es el medio que utilizó la investigadora para acercarse al fenómeno de estudio que le permitió extraer la información necesaria para la investigación. En esta investigación se utilizó como técnica la observación participativa que Martínez (2004) afirma “el investigador vive lo más que puede con las personas o grupos que desea investigar, compartiendo sus usos, costumbres, estilos y modalidades de vida” (p.89). En otras palabras, la investigadora se insertó en la realidad estudiada, viviendo su día a día, fue aceptada por el grupo. Como instrumento a esta técnica se utilizó los diarios de campo el cual, la investigadora tomó notas en el lugar de los hechos.

Al respecto otros autores sugieren la observación participante como principal técnica etnográfica como se indica a continuación:

La observación participante es la principal técnica etnográfica de recogida de datos. El investigador pasa todo el tiempo posible con los individuos que estudia y vive del mismo modo que ellos. Forma parte en su existencia cotidiana y refleja sus interacciones y actividades en notas de campo que toma en el momento o inmediatamente después de producirse los fenómenos. (Goetz y LeCompte, 1988, p.126)

En este sentido la investigadora utilizó la observación participante, con el fin de obtener de los individuos definiciones, apoyada de los diarios de campo donde anotó interacciones y actividades realizadas por los informantes claves, el cual facilitó el trabajo para la organización del mismo.

Cuadro 1. Guion de Observación.

Guion de Observación	
Título de la Investigación: Las relaciones interpersonales entre docentes: Vivencias, perspectiva; un enfoque desde su realidad.	
Objetivo de la Investigación: comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”.	
Autora: Licda. Odalys Pinto Leidys Yajure	Tutora: MSc.
Aspectos a Observar	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación entre docentes. ✓ Relaciones interpersonales entre docentes. 	

Fuente: Pinto (2021)

Cuadro 2. Modelo de Diario de Campo.

Institución:		Observación dirigida a:	
Observadora:		Hora:	
Fecha:		Diario de campo N°	
Unidad temática	Descripción	N°	Categorización

Fuente: Pinto (2021)

Adicional a ello, se trabajó la técnica de la entrevista, el cual se hace referencia “Esta entrevista adopta la forma de un diálogo coloquial o entrevista semiestructurada, complementada posiblemente con algunas otras técnicas escogidas” (Martínez, 2008, p.65). Dicha entrevista fue semiestructurada, ya que la investigadora más que formular preguntas con un guion utilizado como instrumento, el orden pudo ser alterado con el proceso, donde se estimuló al entrevistado a hablar libremente de su experiencia vivencial.

Cuadro 3. Guion de entrevista.

Guion de Entrevista	
Título de la Investigación: Las relaciones interpersonales entre docentes: Vivencias, perspectiva; un enfoque desde su realidad.	
Objetivo de la Investigación: comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”.	
Autora: Licda. Odalys Pinto Leidys Yajure	Tutora: MSc.
<ol style="list-style-type: none"> 1. En su opinión ¿Cómo son las relaciones interpersonales dentro de la U. E. “Guaratarí”? 2. Describa cómo es el proceso comunicacional en la U.E. “Guaratarí”. 3. Describa una situación donde usted crea que las Relaciones Interpersonales se ven afectadas por problemas en la comunicación 4. ¿Existen personas en el plantel que no se comunican? ¿Qué piensa usted de esa actitud? 5. ¿Cuáles son los nudos críticos de la comunicación donde se ve afectada las relaciones interpersonales? 6. Cuando surge un inconveniente con sus compañeros de trabajo ¿Cómo lo resuelve? 	

Fuente: Pinto (2021)

Cuadro 4. Formato de texto de Entrevista.

Entrevista 1		
Título: Las relaciones interpersonales entre docentes: Vivencias, perspectiva; un enfoque desde su realidad.		
Objetivo de la Investigación: comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”.		
Autora: Licda. Odalys Pinto		
Tutora: MSc. Leidys Yajure		
Informante: Docente 1		
Técnica: Entrevista		Duración:
Lugar: Departamento de Salud y Protección Estudiantil.		
Categorización	N°	Corpus

Fuente: Pinto (2021)

Selección y muestreo

Es importante resaltar que “la flexibilidad y adaptabilidad de las decisiones de selección y muestreo, así como en su integración en las distintas fases del proceso de investigación, son marcas distintivas del proceso etnográfico” (Goetz y LeCompte, 1988, p.85). Es evidente en lo antes expresado que la investigadora tuvo flexibilidad al realizar la selección y muestreo de los informantes claves, a tal sentido Martínez (2008) expresa:

La selección de muestra en un estudio etnográfico requiere que el investigador especifique con precisión cuál es la población relevante o el fenómeno de investigación, usando criterios que puedan basarse en consideraciones teóricas o conceptuales, intereses personales, circunstancias situacionales u otras consideraciones. (p.52)

Por consiguiente, el propósito de la investigación, fue comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratari”, las unidades de estudio están constituidas por: el personal docente y el personal directivo de la institución, tomando en cuenta sus comportamientos y realidad social.

Sujetos informantes

Considerando lo expresado por Rojas (2014) los sujetos informantes son las personas “que puedan aportar información relevante para un estudio en profundidad” (p.72). En otras palabras, son las personas que poseen datos claves que ayuden a realizar una disertación densa en la investigación, en similares condiciones Martínez (2008) asume a los informantes claves como “personas con conocimientos especiales, estatus y buena capacidad de información” (p.54).

En este sentido los sujetos informantes se seleccionaron de forma intencional, corresponden a individuos con características comunes que forman parte de una

realidad social y conviven en ella, estuvo conformado por (3) tres docentes de la Unidad Educativa “Guaratari” tomando en cuenta a Rojas (2014) quien define a la elección de los sujetos de estudio como “un muestreo intencional, cuyo propósito es seleccionar sujetos que puedan aportar información relevante para un estudio en profundidad. El muestreo responde a la dinámica de la investigación” (p.66). Por esta razón, los sujetos informantes se seleccionaron a consideración del investigador, que en concordancia a lo antes expuesto Martínez (2004) “se elige una serie de criterios que se consideren necesarios o altamente convenientes, para tener una unidad de análisis con las mayores ventajas para los fines que persigue la investigación” (p.86).

Es importante resaltar a Pattson (1988), citado por Rojas (2014), sugiere algunas estrategias para la elección intencional, entre ellas el muestreo de casos críticos definido como:

Muestreo de casos críticos: se selecciona un caso que represente algo particularmente importante o dramático en el contexto estudiado, de manera que permita arribar conclusiones del tipo “Si esto pasa aquí es posible que pueda pasar en otro departamento” o “Si este grupo está teniendo problemas, posiblemente todos los grupos puedan estar teniendo problemas similares”. Si bien, no es posible generalizar a partir de este muestreo, se abren posibilidades para ampliar la muestra”. (p.73)

En este orden de ideas Martínez (2004) coincide con Rojas al mencionar la elección intencional con la muestra de casos críticos que “permite generalizaciones lógicas y máxima aplicación de la información a otros casos, ya que se considera que, si es válido para este caso, es muy probable que lo sea para todos los demás” (p.87). En consecuencia la investigadora utilizó el muestreo crítico para hacer la elección intencional de los sujetos de estudio que conformaron la investigación.

Análisis de la información cualitativa

Tomando en cuenta lo expresado por Goetz y LeCompte (1988) “los etnógrafos analizan sus datos y emplea, de hecho, procedimientos formales, sistemáticos y lógicos para generar constructos y establecer relaciones entre ellos” (p.174), en otras palabras, el investigador etnográfico realiza procedimientos lógicos y sistemáticos para establecer relaciones entre la información que pueda recopilar, con respecto a esto, Martínez (2004) explica que estos procesos mentales que se realizan con el material recopilado de entrevistas, grabaciones, notas de campo etc., no son procesos separables, nuestra mente, salta velozmente de uno a otro, tratando de hallarle un sentido.

Como consecuencia de lo anterior se trabajó categorización para organizar la información recopilada en las entrevistas y notas de campo, que Martínez (2008) lo expresa como un proceso de categorización-análisis-interpretación, el cual permitirá clasificar los contenidos de manera sistematizada, teniendo en cuenta la revisión constante del material. Al realizar la categorización, se debe revisar los relatos escritos, las grabaciones y todo aquel material que se utilizó para la recopilación de la información con el fin de reflexionar acerca de la situación vivida y comprenderla, así, clasificar significativamente cada parte en un todo, así como lo expresa Martínez (2004):

Ahora se trata de categorizar o clasificar las partes en relación con el todo, es describir categorías o clases significativas, de ir constantemente diseñando y rediseñando, integrando y reintegrando el todo y las partes, a medida que revisa el material y va emergiendo el significado de cada sector, evento, hecho o dato. (p.266)

Desde esta perspectiva, se tomó toda la información que se recopiló con las técnicas e instrumentos seleccionados, con el fin de clasificar cada parte en un todo para comprender la realidad que viven los docentes de la Unidad Educativa

“Guaratarí” y sus relaciones interpersonales. Para poder realizar la categorización de la información se realizó los siguientes procedimientos:

- ✓ Transcribir la información recogida mediante grabaciones, entrevistas, descripciones en diarios de campo.
- ✓ Dividir los contenidos según párrafos o grupos de párrafos para ubicar las unidades temáticas.
- ✓ Categorizar, es decir, clasificar mediante una expresión breve y clara, el contenido o la idea central de la unidad temática.
- ✓ Para diferenciar aquellas categorías que tienen el mismo nombre, pero son diferentes, se le asignó una subcategoría, para mayor especificación.
- ✓ Algunas categorías se pudieron agrupar en una categoría más amplia y comprensiva.
- ✓ La información y la categorización dieron paso al despliegue de los mismos por una matriz (columnas y líneas) revelando así muchos nexos.

Mediante este procedimiento se garantiza la calidad de la investigación y la posibilidad de repetir el diseño en otro contexto, lo cual redundará en la validez y confiabilidad del proceso.

El procedimiento de análisis de información de esta investigación se realizó en tres momentos. Primero se construyó el texto de investigación mediante el uso de los formatos antes mencionados, donde se asignó categorías. Segundo a partir de dichas categorías se generó la red semántica que sirvieron para interpretar el fenómeno estudiado según la perspectiva de los docentes y por último la triangulación.

En tal sentido, Figueroa (1976) La red semántica es la concepción que la persona tiene de cualquier objeto de su entorno, mediante el conocimiento de ella se vuelve factible la gama de significados expresados a través del lenguaje cotidiano que tiene todo objeto social conocido. Las redes semánticas son una forma de representar la

estructura del significado a partir de asociaciones de un concepto con otro. De esta forma se pudo comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratari”.

Finalizamos con el proceso de triangulación que según Rojas (2014) “Consiste en contrastar datos provenientes de distintas fuentes, técnicas, métodos, investigadores e interpretarlos desde distintos enfoques teóricos”. (p.172). Cabe destacar, la triangulación no solo se reduce a lo metodológico y según la clasificación de Denzin (1970) “La combinación de múltiples métodos, tipos de datos, investigadores y teorías en una misma investigación” (p.15). De esta manera se pudo recoger y analizar la información desde diferentes puntos de vista, partiendo de los hechos observados en el diagnóstico.

De esta manera se pudo recoger y analizar la información desde distintos puntos de vista, partiendo de los hechos observados, los datos obtenidos mediante las entrevistas y las teorías Acción comunicativa y teoría de las comunicaciones que sustentaron esta investigación.

MOMENTO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En este momento de la investigación se presentan los hallazgos obtenidos, tomando en cuenta el propósito del estudio que es: comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”, siendo este un estudio etnográfico, ya que le permitió a la investigadora interactuar con los sujetos directamente desde su contexto original y así pudo comprender e interpretar dicha realidad.

En este sentido, se presentaron los cuadros analíticos correspondientes a las observaciones y entrevistas a los tres informantes claves, que fueron sistematizadas representando el corpus, de allí derivó la categorización, para posteriormente triangular con las teorías expresadas por los autores y la realidad social vivida por los informantes de este estudio. Estas observaciones y entrevistas que fueron realizadas en diferentes fechas a tres docentes, dos mujeres y un hombre en edades comprendidas entre 30 y 36 años, siendo personal docente y directivo de la Unidad Educativa “Guaratarí”.

La entrevista semiestructurada se realizó en la oficina correspondiente al Departamento de Salud y Protección Estudiantil de la Unidad Educativa “Guaratarí” ubicada en la Arenosa, Municipio Libertador del Estado Carabobo, lugar al que acudieron los docentes de forma individual. Luego se sistematizó y organizó la información recopilada, se procedió a analizarlas, a través del proceso de categorización.

Cuadro5: Entrevista 1

Entrevista 1		
Título: Las relaciones interpersonales entre docentes: Vivencias, perspectiva; un enfoque desde su realidad.		
Objetivo de la Investigación: comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”.		
Autora: Licda. Odalys Pinto		
Tutora: MSc. Leidys Yajure		
Informante: Docente 1		
Docente: Docente A	Tiempo de servicio: 2 años	Edad: 33
Técnica: Entrevista	Duración: 15 minutos	
Lugar: Departamento de Salud y Protección Estudiantil.		Fecha: 09/10/2018
Categorización	Nº	Corpus
Las relaciones interpersonales son malas debido a que existe división y chismes. Inconvenientes en la comunicación ✓ Comunicación a destiempo. ✓ Chismes. Inconvenientes en la comunicación	1	En el día de hoy martes, 9 de octubre de 2018. Siendo las
	2	10:45 aproximadamente me encuentro con la presencia de
	3	una docente de la Unidad Educativa “Guaratarí” para que
	4	me ofrezca la entrevista relacionada con las relaciones
	5	interpersonales entre los docentes. Buenos días, como ya
	6	me conoces mi nombre es Odalys Pinto.
	7	R.- Sí.
	8	Cuéntame ¿A qué te dedicas? ¿Cuál es tu edad?
	9	R.- Bueno, soy docente de acá de la Unidad Educativa
	10	Guaratarí específicamente en el área de matemática.
	11	¿Cuánto tiempo tienes en la institución?
	12	R.- Voy para tres años aquí en la institución.
	13	1. En su opinión ¿Cómo son las relaciones interpersonales
	14	entre los docentes de la U.E. “Guaratarí” partiendo desde la
	15	comunicación?
	16	R.- Como <u>la comunicación entre mis compañeros es mala,</u>
	17	<u>las relaciones también lo son,</u> aunque somos pocos
	18	docentes <u>estamos divididos, hay muchos chismes y no un</u>
	19	<u>trato adecuado.</u>
20	2. Describa cómo es el proceso comunicacional dentro de la	
21	Unidad Educativa “Guaratarí”	
22	R.- Mal, no hay una comunicación, ehh ¿cómo te podría	
23	decir? Completa. De verdad, hasta los momentos, ehh,	
24	hemos tenido muchas <u>fallas en cuanto a la comunicación,</u>	
25	ya que <u>no nos dirigimos a las personas en el momento</u>	
26	<u>adecuado,</u> damos largas cuando tenemos que solventar un	
27	problema y <u>luego se convierte en chisme.</u>	
28	3. Describa una situación donde usted crea que las	
29	Relaciones Interpersonales se ven afectadas por fallas en la	

✓ Malestar.	30	comunicación
✓ Dejar de hablar	31	R.- Por ejemplo, el otro día vi a una de las profes muy
	32	<u>molesta porque no se le comunicó que había asamblea de</u>
	33	padres y representantes y que las actividades académicas
	34	estaban suspendidas, bueno, ehh, ella se molestó mucho
	35	porque no le dijeron y ella no pudo suspender clases, dijo
	36	que se sentía atropellada y <u>dejó de hablarles al personal</u>
	37	<u>directivo pero no le dijo que era lo que le pasaba.</u>
Entorno laboral	38	4. ¿Existen personas en el plantel que no se comunican?
tenso por	39	R.- Si existen muchas, una de ellas es el ejemplo que te
inconvenientes en	40	acabo de dar que la profe quiso resolver un problema de
la comunicación	41	falta de comunicación, con más falla de comunicación ehh,
Es importante	42	y lo que logró fue que el día a día en el trabajo fuera tenso.
decir lo que	43	¿Qué piensas tú de esa actitud? Esa actitud no es la más
pensamos y	44	adecuada, ehh, mira porque nosotros somos adultos y es
sentimos para la	45	importante que sepamos decir lo que pensamos y sentimos
convivencia.	46	a tiempo para poder convivir con los demás.
Inconvenientes en	47	5. ¿Cuáles son los nudos críticos de la comunicación donde
la comunicación	48	se ve afectada las relaciones interpersonales?
✓ Comunicación	49	R.- <u>No decir las cosas a tiempo, no expresar lo que se siente</u>
a destiempo.	50	en el momento y hasta a veces no entender lo que la otra
✓ No expresar lo	51	persona nos quiere decir que en ocasiones puede ser <u>no</u>
que sentimos.	52	<u>sabernos explicar y es aquí cuando el clima laboral se torna</u>
✓ No sabemos	53	<u>áspero porque no sabemos cómo dirigirnos al otro.</u>
explicar.	54	6. Cuando surge un inconveniente con sus compañeros de
Cuando surge un	55	trabajo ¿Cómo lo resuelve?
inconveniente no	56	R.- <u>Espero que se les pase la molestia</u> , después se le olvida
resuelvo el	57	y no le prestamos atención.
conflicto.		

Fuente: Pinto (2021)

Cuadro 6. Entrevista 2.

Entrevista 2		
Título: Las relaciones interpersonales entre docentes: Vivencias, perspectiva; un enfoque desde su realidad.		
Objetivo de la Investigación: comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”.		
Autora: Licda. Odalys Pinto		
Tutora: MSc. Leidys Yajure		
Informante: Docente 2		
Docente: Docente B	Tiempo de servicio: 9 años	Edad: 36
Técnica: Entrevista	Duración: 28 minutos	
Lugar: Departamento de Salud y Protección Estudiantil.		Fecha: 10/10/2018
Categorización	Nº	Corpus
Entre los docentes las relaciones interpersonales negativas, ambiente áspero y pesado. La comunicación se basa en chismes, poco nutritiva.	1	En el día de hoy miércoles, 10 de octubre de 2018. Siendo
	2	las 9:20 aproximadamente me encuentro con la presencia de
	3	un docente de la Unidad Educativa “Guaratarí” para que me
	4	ofrezca la entrevista relacionada con las relaciones
	5	interpersonales entre los docentes. Buenos días, como ya
	6	me conoces mi nombre es Odalys Pinto.
	7	¿Estás Dispuesto a realizar esta entrevista?
	8	R.- Si, empecemos.
	9	Cuéntame ¿A qué te dedicas? ¿Cuál es tu edad?
	10	R.- Soy Licenciado en Educación mención Ciencias
	11	Sociales, actualmente me desempeño como director de la
	12	institución y tengo a cargo algunas horas relativas a mi área
	13	por falta de docentes en la institución.
	14	¿Cuánto tiempo tienes en la institución?
	15	R.- Tengo 9 años ejerciendo como docente dentro de la
	16	institución y un año como director.
	17	1. En su opinión ¿Cómo son las relaciones interpersonales
	18	entre los docentes de la U.E. Guaratarí partiendo desde la
	19	comunicación?
	20	R.- Si podría llamarlas de algún modo, podría decir que <u>son</u>
	21	<u>negativas</u> , hay días buenos, no los voy a negar, donde todo
	22	fluye, pero hay otros donde por más que intentemos
	23	comunicarnos existe un <u>ambiente áspero y pesado</u> entre
	24	nosotros.
	25	2. Describa como es el proceso comunicacional dentro de la
	26	U.E. “Guaratarí”
	27	R.- El proceso comunicacional dentro de la Institución ha
	28	sido desde siempre poco nutritivo, en los nueve años que
	29	tengo dentro del plantel, en algunas oportunidades pensé

<p>Inconvenientes en la comunicación</p> <p>✓ Trato inadecuado</p> <p>✓ Malestar.</p>	<p>30</p> <p>31</p> <p>32</p> <p>33</p> <p>34</p> <p>35</p> <p>36</p> <p>37</p> <p>38</p> <p>39</p> <p>40</p> <p>41</p> <p>42</p> <p>43</p> <p>44</p> <p>45</p> <p>46</p>	<p>que era asunto de gerencia, ya que toda la culpa recaía en ella, debido a que al momento de realizar una reunión, en el momento donde no estaba la directora anterior, al día siguiente llegaba molesta por información tergiversada y no daba oportunidad a conversar para corroborar dicha información, es decir, <u>la comunicación se basaba en chismes y por esto vienen las peleas.</u></p> <p>3. Describa una situación donde usted crea que las Relaciones Interpersonales se ven afectadas por fallas en la comunicación</p> <p>R.- Si, hace algún tiempo una de las profes tenía un inconveniente en su hogar el cual estuvo muy afectada, <u>pasó todo el día alterada, gritándoles a todos, estaba realmente irritada.</u> Cuando casi termino la jornada se puso a llorar en una de las oficinas y me contó lo que estaba pasando. Tal vez desde aquí no pudiera resolverle el problema, pero pudo haber drenado todo eso que tenía antes de llegar a eso.</p>
<p>Quando no se comunica hay malos entendidos</p>	<p>47</p> <p>48</p> <p>49</p> <p>50</p> <p>51</p> <p>52</p> <p>53</p> <p>54</p> <p>55</p> <p>56</p>	<p>4. ¿Existen personas en el plantel que no se comunican?</p> <p>R.- Desde luego, existen casos que las profes <u>no comunican</u> lo que sienten y piensan, <u>generando así malos entendidos y discordias</u>, son cosas que se pueden evitar si se discuten a tiempo. ¿Qué piensa usted de esa actitud? No es la más adecuada, <u>si queremos que las cosas salgan bien, tener un ambiente armónico en el trabajo</u>, disfrutar el entorno laboral, debemos hacer todo lo posible por mantener una convivencia armónica <u>y esto se da cuando comunicamos lo que sentimos y pensamos para solucionar inconvenientes.</u></p>
<p>No decir lo que se piensa a tiempo afecta las relaciones interpersonales.</p>	<p>57</p> <p>58</p> <p>59</p> <p>60</p> <p>61</p> <p>62</p>	<p>5. ¿Cuáles son los nudos críticos de la comunicación donde se ve afectada las relaciones interpersonales?</p> <p>R.- Pienso que el nudo más crítico que tiene la comunicación dentro de la institución <u>es no decir lo que se piensa a tiempo</u>, ya que con esto trae problemas al momento de relacionarnos.</p>
<p>Resuelvo inconvenientes conversando lo antes posible.</p>	<p>63</p> <p>64</p> <p>65</p> <p>66</p> <p>67</p> <p>68</p> <p>69</p> <p>70</p>	<p>Quando surge un inconveniente con sus compañeros de trabajo</p> <p>6. ¿Cómo lo resuelve?</p> <p>R.- Siempre me ha interesado que el ambiente de trabajo sea lo más agradable posible, por esta razón cuando surge algún inconveniente con algún compañero, <u>lo llamo a la oficina para conversar y saber qué es lo que ha pasado y si el error fue mío trataría de solventarlo lo antes posible.</u></p>

Fuente: Pinto (2021)

Cuadro 7. Entrevista 3.

Entrevista 3			
Título: Las relaciones interpersonales entre docentes: Vivencias, perspectiva; un enfoque desde su realidad.			
Objetivo de la Investigación: comprender las relaciones interpersonales desde la perspectiva del personal docente en la Unidad Educativa “Guaratarí”.			
Autora: Licda. Odalys Pinto			
Tutora: MSc. Leidys Yajure			
Informante: Docente 3			
Docente: Docente C	Tiempo de servicio: 4 años	Edad: 30 años	
Técnica: Entrevista	Duración: 13 minutos		
Lugar: Departamento de Salud y Protección Estudiantil.		Fecha: 11/10/2018	
Categorización	Nº	Corpus	
No existen buenas relaciones interpersonales.	1	En el día de hoy jueves, 11 de octubre de 2018. Siendo las	
	2	8:40 aproximadamente me encuentro con la presencia de un	
	3	docente de la Unidad Educativa “Guaratarí” para una	
	4	entrevista relacionada con las relaciones interpersonales	
	5	entre los docentes. Buenos días, mi nombre es Odalys Pinto.	
	6	¿Estás Dispuesto a realizar esta entrevista?	
	7	R.- Si, no tengo problema	
	8	Cuéntame ¿A qué te dedicas? ¿Cuál es tu edad?	
	9	R.- tengo 30 años, soy Licenciada en Educación mención	
	10	física, egresada de la Universidad de Carabobo, tengo unas	
	11	horas de matemática y todas las horas correspondientes a	
	12	física de 3ero, 4to y 5to año.	
	13	¿Cuánto tiempo tienes en la institución?	
	14	R.- Trabajando en la institución tengo 4 años y 6 meses.	
	15	1. En su opinión ¿Cómo son las relaciones interpersonales	
	16	entre los docentes de la Unidad Educativa “Guaratarí”?	
	No es efectiva, información inoportuna, chismes	17	R.- Si no existe buena comunicación entre el personal, <u>creo</u>
		18	<u>que no existe buenas relaciones interpersonales</u> , ya que, hay
19		chismes, en ocasiones peleas, es decir, no estamos	
20		pendientes de lo que realmente debemos estar	
21		2. Describa cómo es el proceso comunicacional dentro de la	
22		Unidad Educativa “Guaratarí”	
23		R.- Se puede decir que <u>no es una comunicación efectiva</u> , ya	
24		que la usan para transmitir <u>información inoportuna como el</u>	
25		<u>chisme</u> , pero para las cosas que se deben informar (cosas	
26		del plantel) la información no llega de manera veraz.	
Inconvenientes en la	27	3. Describa una situación donde usted crea que las	
	28	Relaciones Interpersonales se han visto afectadas por la	
	29	comunicación	

comunicación	30	R.- En una oportunidad, tuve una discusión con una de las
✓ Chismes.	31	profesoras porque <u>me habían dicho que ella estaba hablando</u>
✓ Trato	32	<u>mal de mi labor como profesional</u> , ella comentó con otra
inadecuado	33	profesora que yo maltrataba a los estudiantes en clase,
✓ Dejar de	34	cuando no es así usted puede hablar con cualquiera de los
hablar.	35	estudiantes para corroborar lo que le digo, entonces la
	36	abordé porque me pareció un comentario de mal gusto y si
	37	eso es lo que ella piensa de mí, debía decírmelo en mi cara
	38	y bueno desde ese entonces no le he vuelto a hablar.
	39	4. ¿Existen personas en el plantel que no se comunican?
inconvenientes	40	R.- Me parece que en algún momento todos hemos dejado
en la	41	de comunicar algo, una vez me pasó que no estaba en el
comunicación	42	salón de clase después del receso porque la verdad no me
✓ Trato	43	había fijado la hora y como no habían sonado el timbre de
inadecuado	44	entrada, bueno <u>la profesora que en ese entonces era la</u>
✓ Dejar de	45	<u>coordinadora pedagógica me gritó en pleno patio pidiendo</u>
hablar.	46	<u>explicaciones de por qué no estaba en el salón</u> , y en el
Actitud	47	mismo tono de voz yo le dije que si quería que estuviese en
inadecuada.	48	el debía cumplir con su trabajo y tocar el timbre porque yo
	49	no tenía reloj ni era adivina, <u>desde ese entonces la profesora</u>
	50	<u>no me dirige la palabra y la verdad yo tampoco estoy</u>
	51	<u>interesada en su trato</u> . ¿Qué piensa usted de esa actitud?
	52	<u>Puedo decir que no es la actitud adecuada, porque no</u>
	53	<u>podemos gritarle a las personas</u> y menos delante de los
	54	estudiantes eso deja mucho que decir de nosotros, porque se
	55	supone que somos ejemplo, además si existe alguna
	56	diferencia se debe hablar.
	57	5. ¿Cuáles son los nudos críticos de la comunicación donde
	58	se ve afectada las relaciones interpersonales?
Información	59	R.- <u>Las relaciones con los demás se ven afectadas cuando</u>
indebida,	60	<u>informamos lo que no debemos, no comunicamos lo que</u>
comunicación a	61	<u>sentimos sino hasta que explotamos, no se dicen las cosas</u>
destiempo,	62	<u>de frente sino a espaldas, suponemos en vez de preguntar,</u>
chismes,	63	<u>en muchas oportunidades la situación país y todo el</u>
suponemos en	64	<u>problema de dinero, transporte, comida, hijos, familia, nos</u>
vez de preguntar,	65	<u>hace sentir agobiados y traemos esos problemas al liceo.</u>
problemas	66	6. Cuando surge un inconveniente con sus compañeros de
externos al liceo.	67	trabajo ¿cómo lo resuelve?
Dejándonos de	68	R.- Por lo general, lo que he observado es <u>dejándonos de</u>
hablar, evitando	69	<u>hablar</u> , perdiendo hasta el habla y <u>evitando a la otra persona</u>
a la persona.	70	<u>en los espacios de la institución.</u>

Fuente: Fuente: Pinto (2021)

Cuadro 8. Notas de Campo de la Investigadora 1.

Institución: Unidad Educativa “Guaratarí”. Observación dirigida a: Docente “C” Observadora: Odalys Pinto Fecha: 27/09/2018 Hora: 7:35 am			
Diario de campo N°			
Unidad temática	Descripción	N°	Categorización
Relaciones Interpersonales	<p>El día lunes 24 de septiembre inicia primer consejo docente. Asisten cinco docentes de aula, dos coordinadoras y el director. El director dirige la reunión dando la bienvenida al personal e indica las pautas que regirán el nuevo año escolar, agradeció por las labores y culminación con éxito del año escolar anterior, estableció el cronograma de actividades y la comisión revisora de horarios, se dirige a la Docente “C” y le indica que debido al poco personal que laboraba en el liceo y que cada una de las profesoras ya se les había asignado una actividad, ella debía trabajar en conjunto a la Coordinadora de Evaluación y la Orientadora en la realización de los horarios. La Docente “C” se levantó de la silla donde había permanecido sentada durante todo el consejo e <u>indicó en un tono de voz elevado, que ella no iba a trabajar con horarios, porque ella llegó al liceo a dar clases y se retiró del salón e incluso del plantel.</u></p> <p>Reflexión de la investigadora: Existen fallas en cuanto a la comunicación del personal docente, donde no se canaliza las emociones de una forma adecuada y es por ello que se eleva el tono de voz (gritos) y en ocasiones se pierde el habla.</p>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 23 24 25 26 27	<p>Se observa comunicación por parte del personal directivo</p> <p>Fallas en la comunicación por parte del personal docente</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gritos ✓ Dejar de hablar

Fuente: Pinto (2021)

Cuadro 9. Notas de Campo de la Investigadora 2.

Institución: Unidad Educativa “Guaratarí”. Observación dirigida a: Docente “A”			
Observadora: Odalys Pinto			
Fecha: 27/09/2018			Hora: 7:35 am
Diario de campo N°			
Unidad temática	Descripción	N°	Categorización
Comunicación entre docentes	El día jueves 27 de septiembre la Docente “A” llega a la U.E. “Guaratarí” y la aborda una representante preguntándole por la asamblea general de padres y representantes, la hora pautada y el motivo de la misma, el cual la Docente “A” indicó que aún no tenían fecha para dicha reunión. Ambas se dirigen a la Coordinación de Evaluación donde se encontraba otra docente de la institución el cual llamaremos Docente “X” quien indicó que el director había llamado a Asamblea de Padres y Representantes para el día de mañana viernes 28 de septiembre a las 9:00 de la mañana, donde las actividades académicas estaban suspendidas ya que se elegiría el Consejo Educativo y todo el personal debía estar en dicha reunión. La Docente “A” le comentó a la Docente “X” que <u>no le había llegado esa información y por esta razón no había tenido oportunidad de decírselo a los estudiantes.</u>	1	Falta de comunicación. Comunicación a destiempo
		2	
		3	
		4	
		5	
		6	
		7	
		8	
		9	
		10	
		11	
		12	
		13	
		14	
		15	
		16	
		17	
		18	
		19	
		20	
		21	
		22	
		23	
		24	
		25	
	Reflexión de la investigadora: En mis visitas, he observado que información acerca de las actividades académicas no llegan en el tiempo esperado, es decir, las decisiones que toma la gerencia llega tarde a los docentes, siendo ellos portavoces de dicha información.		

Fuente: Pinto (2021)

Cuadro 10. Notas de Campo de la Investigadora 3.

Institución: Unidad Educativa “Guaratarí”. Observación dirigida a: Docente “C”. Observadora: Odalys Pinto. Fecha: 28/09/18 Hora:8:50 am			
Diario de campo N°			
Unidad temática	Descripción	N°	Categorización
Comunicación entre docentes	<p>El día 28 de septiembre, siendo las 8:50 am se observó una conversación entre una docente de la institución, el cual llamaremos Docente “Z”, quien al llegar a la Coordinación de Evaluación y le pidió el cuaderno de planificación a la Docente “C”, la Docente “C” le dijo que no tenía cuaderno aún porque no había podido comprárselo y por esta misma razón no había podido planificar, pero que antes que se eligiera la coordinadora institucional ella tendría toda la información al día. La Docente “Z” le dijo que ya se había realizado la elección de dicha coordinadora y había sido electa ella y por eso necesitaba revisar su cuaderno de planificación antes de que diera la clase. La Docente “C” le indica que ella <u>no había sido notificada de su nuevo cargo</u>, por ende debió ser notificada de forma escrita, al igual que debió ser notificado la revisión de su cuaderno de planificación, y por este motivo iba a pasar la queja de forma escrita para que quedara constancia de que <u>estaba siendo atropellada</u>.</p> <p>Reflexión de la investigadora: En algunos casos la información importante para el desenvolvimiento de las actividades académicas no es veraz, es decir, no llega de forma oportuna, entorpeciendo así las actividades diarias y la convivencia del personal.</p>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28	Comunicación a destiempo Convivencia no armónica.

Fuente: Pinto (2021)

Cuadro 11. Notas de Campo de la Investigadora 4.

Institución: Unidad Educativa “Guaratarí”. Observación dirigida a: Docente “C”			
Observadora: Odalys Pinto			
Fecha: 01/10/2018		Hora: 9:00 am	
Diario de campo N°			
Unidad temática	Descripción	N°	Categorización
Comunicación entre docentes	El día lunes 1 de octubre, siendo las 9:00 am, se observó una conversación entre la docente “C” y otra docente de la institución, que llamaremos Docente “Y”. Llega a la Coordinación de Evaluación la Docente “C” con una caja de cartón, donde estaba organizando un material didáctico para su clase, la Docente “Y” le pregunta de dónde había sacado esa caja, el cual la docente “C” le responde: estaba en biblioteca. La docente “Y” le indica que esa caja la usa con los papeles que están dentro y son para las elecciones de vocerías estudiantiles, prontas a realizarse, la docente “C” <u>le explica que ella pensaba que esa caja no era de nadie y botó todo lo que había en ella, pero podía pagárselos, haciéndole un material nuevo, la docente “Y” le dice que está de acuerdo, que el material lo utilizará para la semana del 22/10 al 26/10 porque ese día están planificadas las elecciones, la docente “C” le dijo que no había problemas porque antes de esa semana tendría el materia.</u> Reflexión de la investigadora: Al momento en que los docentes se comunican, expresando sus ideas, sentimientos, emociones a tiempo y de forma eficaz, se observa que se mantienen las relaciones humanas para trabajar en equipo y solucionar conflictos interpersonales de manera eficaz.	1	Fallas de comunicación. Resolución de conflicto. Acuerdos. Buenas relaciones interpersonales.
		2	
		3	
		4	
		5	
		6	
		7	
		8	
		9	
		10	
		11	
		12	
		13	
		14	
		15	
		16	
		17	
		18	
		19	
		20	
		21	
		23	
		24	
		25	
		26	
		27	

Fuente: Pinto (2021)

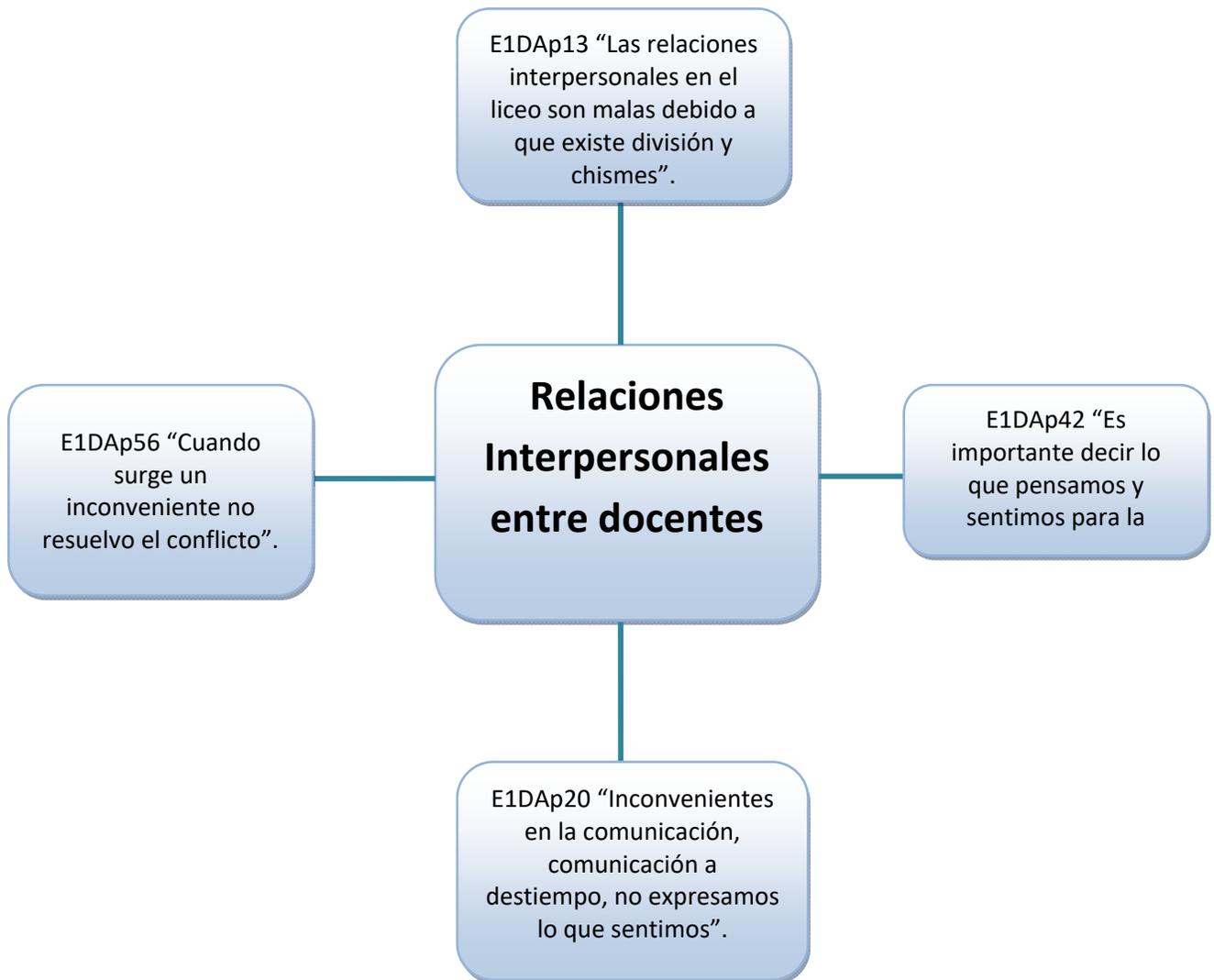
Cuadro 12. Notas de Campo de la Investigadora 5.

Institución: Unidad Educativa “Guaratarí”. Observación dirigida a: Docente “C”			
Observadora: Odalys Pinto			
Fecha: 15/10/2018			Hora: 10:20 am
Diario de campo N°			
Unidad temática	Descripción	N°	Categorización
Relaciones Interpersonales	El día de hoy lunes 15 de octubre, siendo aproximadamente las 10:20 am en la coordinación de evaluación y control de estudio, surge una nueva conversación entre la docente “C” y la docente “Y” con relación a la caja con material de las elecciones de vocerías estudiantiles. Se observó: la docente “Y” le pregunta a la docente “C” si ya tiene el material que estaba dentro de la caja, ya que las elecciones de vocerías estudiantiles estaban pautadas para la próxima semana, la docente “C” le responde que no tiene el material porque sus hijos estaban enfermos y no tenía tiempo para eso, la docente “Y” le indica que le avise para cuando puede tenerlo listo para reprogramar las elecciones, a lo que la docente “C” <u>le respondió que así como resolvían con otros docentes, resolvieran las elecciones ya que ella no tenía tiempo para hacer algo que no le interesaba</u> , por tal motivo no esperaba que hiciera nada, porque su prioridad eran sus hijos, salió de coordinación sin terminar la conversación o llegar a un acuerdo.	1	Convivencia poco armónica. Discusiones. Ambiente laboral tenso. Fallas en la comunicación.
		2	
		3	
		4	
		5	
		6	
		7	
		8	
		9	
		10	
		11	
		12	
		13	
		14	
		15	
		16	
		17	
		18	
		19	
		20	
		21	
		22	
		23	
		24	
		25	
		26	
	Reflexión de la investigadora: La falta de compromiso de algunos docentes hace que la comunicación se vea coartada y con esto las relaciones interpersonales fracturadas, al momento en que cada docente ponga en práctica la inteligencia interpersonal y pueda expresarse con sus compañeros, se dará convivencia armónica.		

Fuente: Pinto (2021)

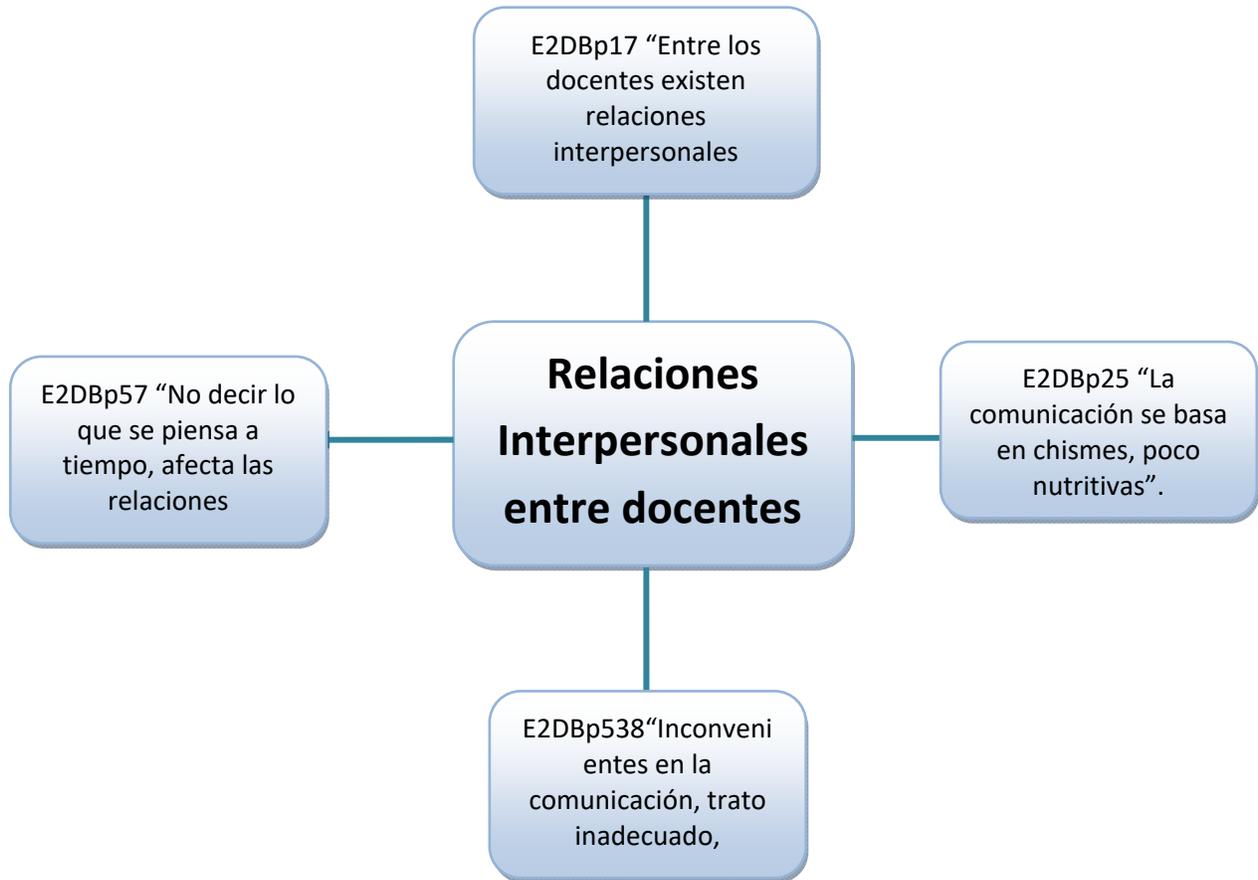
Matriz de informantes claves sobre las Relaciones Interpersonales entre Docentes

Diagrama 1 Docente A



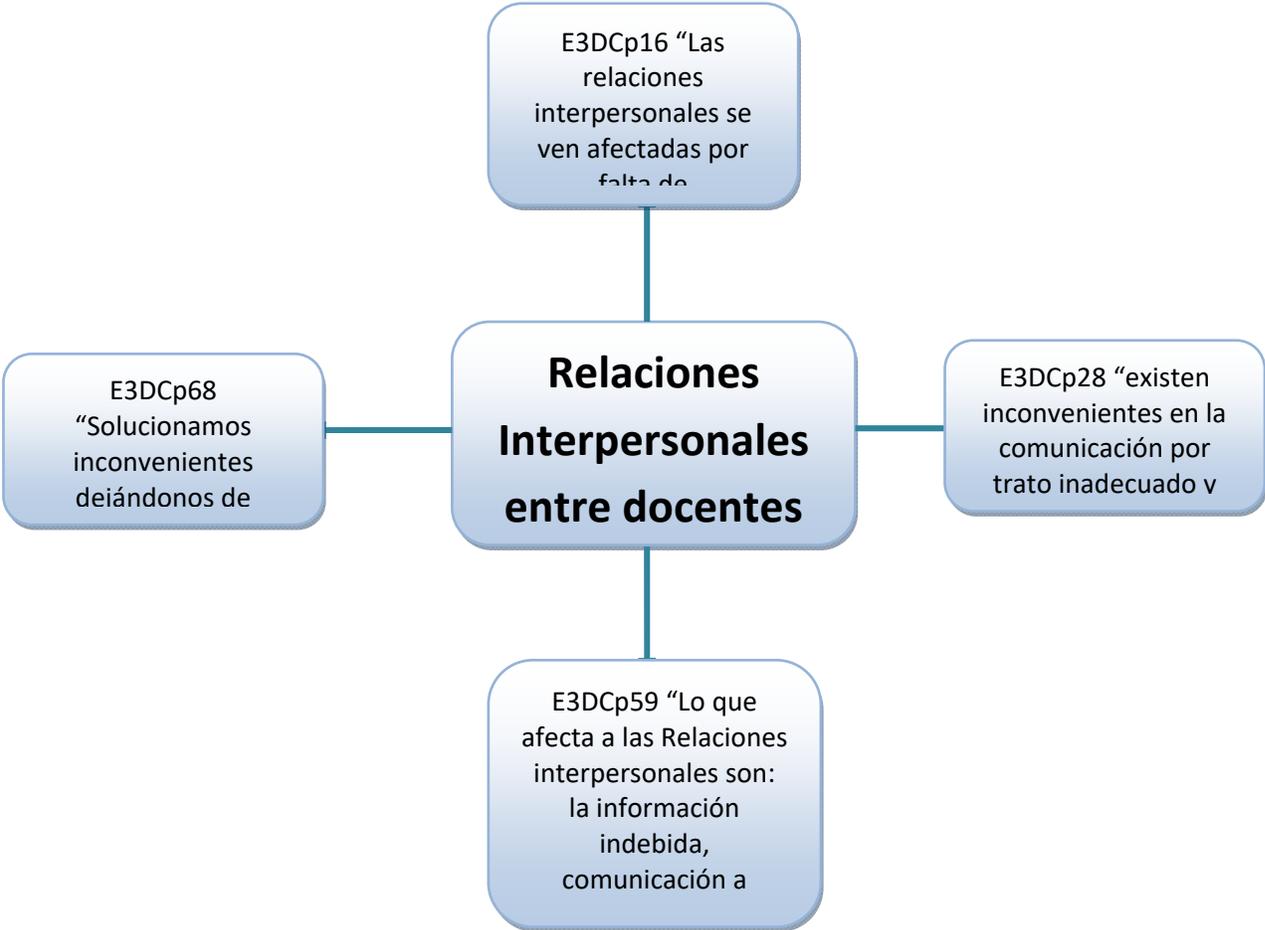
Fuente: Pinto (2021)

Diagrama 2. Docente B



Fuente: Pinto (2021)

Diagrama 3. Docente C



Fuente: Pinto (2021)

Red Semántica estructural

Diagrama 4. Entrevista 1

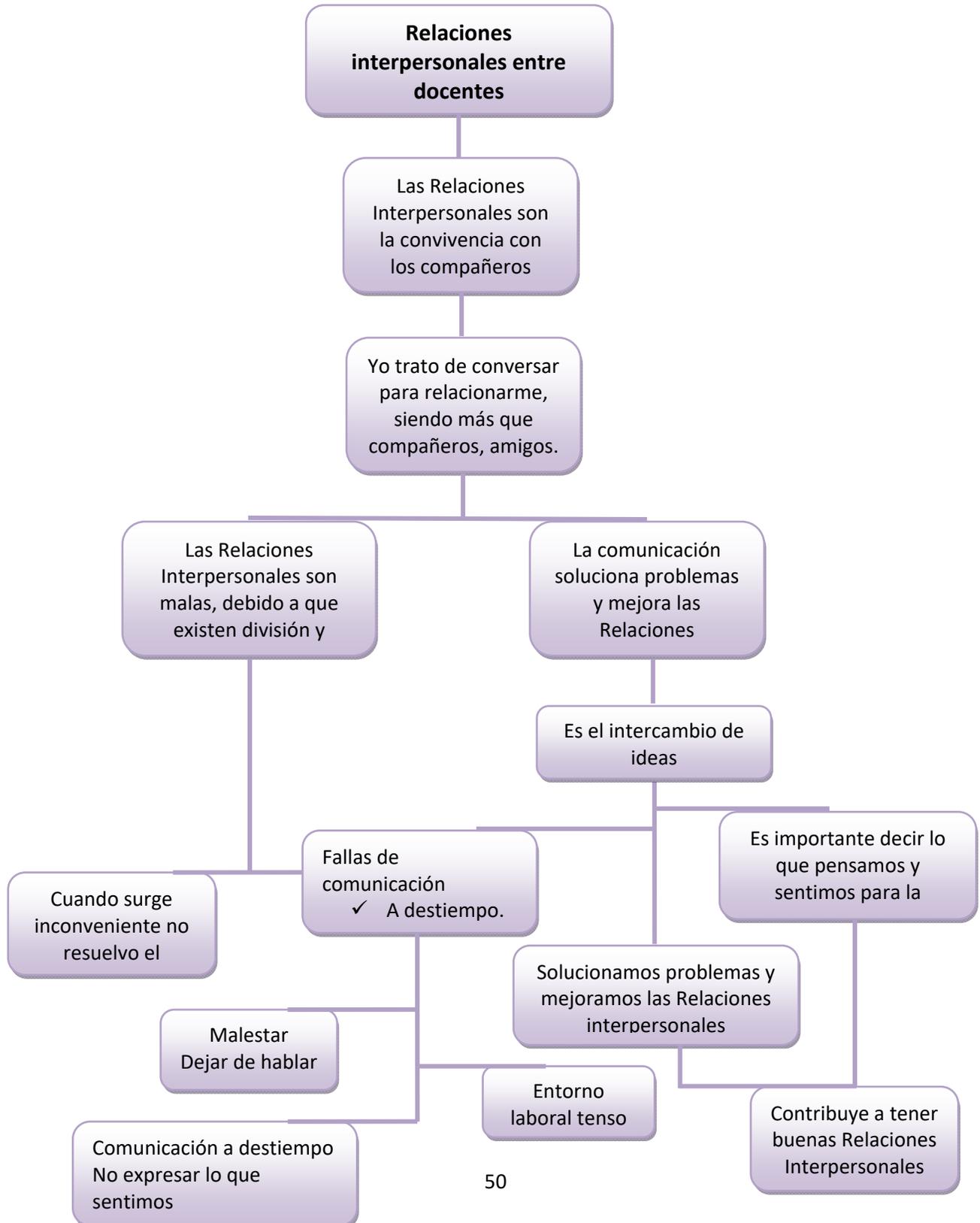
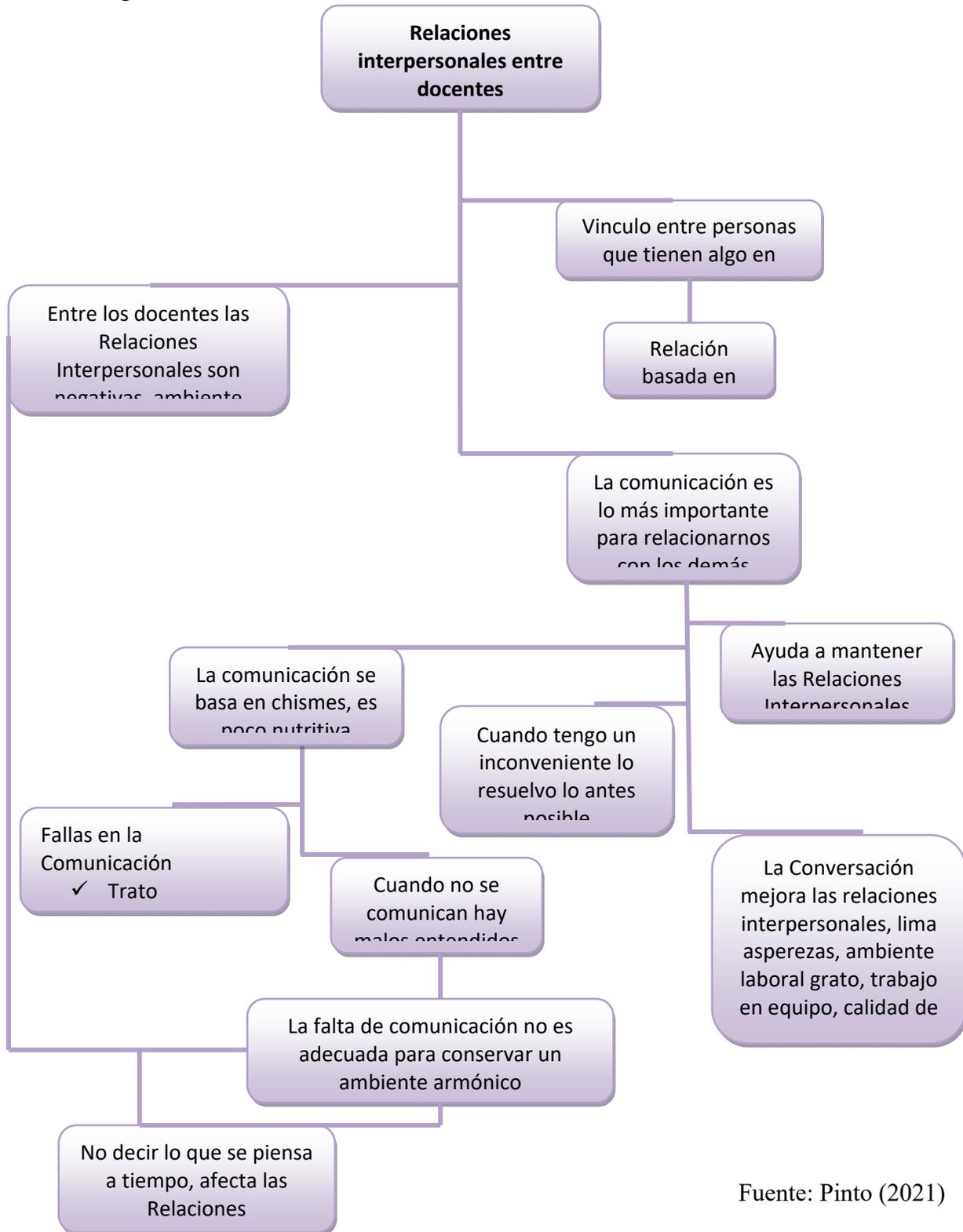
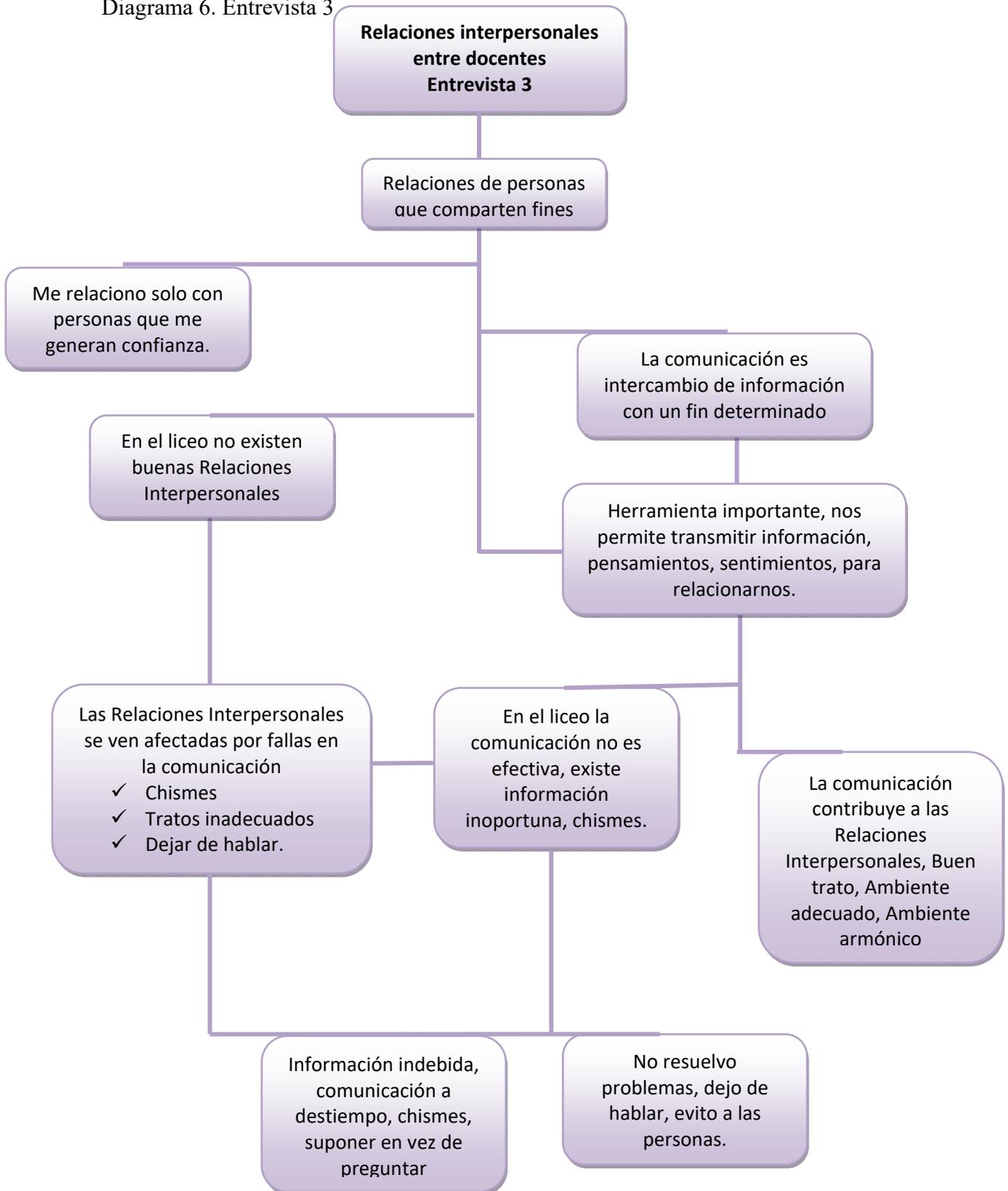


Diagrama 5. Entrevista 2



Fuente: Pinto (2021)

Diagrama 6. Entrevista 3



Interpretación y significado de las Relaciones Interpersonales según la perspectiva de los informantes

Una vez realizadas las entrevistas a los diferentes informantes se hace referencia a que las relaciones interpersonales son vistas como el vínculo de personas que tienen un fin determinado y para que estas relaciones sean satisfactorias debe existir comunicación, debido a que, mientras expresamos lo que pensamos y sentimos en el momento oportuno, contribuye a un buen trato y un ambiente laboral y convivencia armónica. Sin embargo, dentro de la institución existen inconvenientes en la comunicación, donde se ven expuestos a un ambiente laboral pesado.

Al momento en que existen inconvenientes en la comunicación, donde prevalece la información a destiempo, tratos inadecuados, en ocasiones gritos, genera malestar y división, en ocasiones dejar de hablar a la otra persona, genera un ambiente áspero y pesado contribuyendo así a malas relaciones interpersonales, a pesar de que los informantes abordados, atribuyen a la comunicación una herramienta de vital importancia para relacionarse con el otro y lograr los objetivos planteados como colectivo para poder impartir una educación de calidad.

En tal sentido, este estudio muestra de forma clara y según la perspectiva del personal docente y directivo que las relaciones interpersonales no son satisfactorias entre ellos, ya que existen inconvenientes en la comunicación que conlleva a una serie de conflictos laborales, el cual, se desarrollan bajo rumores que desvirtúan o bloquean todo intento de comunicación y en ocasiones, cuando existe conflictos no se abocan a solventarlo, trayendo como consecuencia un ambiente laboral pesado y poco armónico.

Cuadro 13. Triangulación de la información suministrada por los informantes claves

CATEGORÍAS	ENTREVISTADOS		
	1°	2°	3°
Las relaciones interpersonales son la convivencia con los compañeros	X		
Trato de conversar para relacionarme siendo más amigos que compañeros.	X		
Las relaciones interpersonales son malas, debido a que existe división, chismes.	X	X	X
Cuando surge un inconveniente no resuelvo el conflicto.	X		X
Fallas de comunicación: -A destiempo. -Chismes.	X	X	X
Malestar, dejar de hablar.	X	X	X
Entorno laboral tenso.	X		
La convivencia soluciona problemas, mejora las Relaciones Interpersonales.	X	X	
La Comunicación es intercambio de ideas.	X	X	X
Es importante decir lo que pensamos y sentimos para la convivencia.	X		
Con la comunicación solucionamos problemas y mejoramos las Relaciones Interpersonales,	X	X	X
Vínculo entre personas que tienen algo en común.		X	
Relación basada en empatía		X	
Cuando tengo un inconveniente lo resuelvo lo antes posible conversando.		X	
Fallas en la comunicación: -Tratos inadecuados. -malestar	X	X	X
La falla de comunicación no es adecuada para conservar un ambiente armónico.		X	
No decir lo que se piensa a tiempo afecta las Relaciones Interpersonales.			X
Me relaciono solo con personas que me generen confianza.			X

Fuente: Pinto, (2021)

Nota: Las equis (X) representa la contribución de los informantes en la construcción de las categorías en cada entrevista.

Cuadro 14. Triangulación de la información suministrada por los informantes claves

CATEGORÍAS	Entrevistas	Notas de Campo
Las relaciones interpersonales son la convivencia con los compañeros.	X	
Trato de conversar para relacionarme siendo más amigos que compañeros.	X	
Las relaciones interpersonales son malas, debido a que existe división, chismes.	X	X
Cuando surge un inconveniente no resuelvo el conflicto.	X	X
Fallas de comunicación: -A destiempo. -Chismes.	X	X
Malestar, dejar de hablar.	X	X
Entorno laboral tenso.	X	X
La convivencia soluciona problemas, mejora las Relaciones Interpersonales.	X	
La Comunicación es intercambio de ideas.	X	
Es importante decir lo que pensamos y sentimos para la convivencia.	X	
Con la comunicación solucionamos problemas y mejoramos las Relaciones Interpersonales,	X	
Vínculo entre personas que tienen algo en común.	X	
Relación basada en empatía	X	
Cuando tengo un inconveniente lo resuelvo lo antes posible conversando.	X	
Fallas en la comunicación: -Tratos inadecuados. -malestar	X	X
La falla de comunicación no es adecuada para conservar un ambiente armónico.	X	X
No decir lo que se piensa a tiempo afecta las Relaciones Interpersonales.	X	X
Me relaciono solo con personas que me generen confianza.	X	
Se observa comunicación por parte del personal directivo	X	X

Fuente: Pinto, (2021)

Cuadro 15. Triangulación de la información suministrada por los informantes claves

CATEGORÍAS	Entrevistas	Notas de Campo
Fallas de comunicación por parte del personal docente, gritos, dejar de hablar.	X	X
Fallas en la comunicación, comunicación a destiempo.	X	X
Convivencia poco armónica.	X	X
Ambiente laboral tenso.	X	X
Resolución de conflictos.		X
Buenas Relaciones Interpersonales.		X
Discusiones.	X	X

Fuente: Pinto, (2021)

Nota: Las equis (X) representa la contribución de los informantes en la construcción de las categorías en cada entrevista.

Contrastación de la Información

Una vez realizada la categorización y la triangulación de esta información obtenida en el proceso de investigación, se logró construir una síntesis conceptual donde se describe las Relaciones Interpersonales entre el personal docente de la Unidad Educativa “Guaratarí”, siendo ellos mismos los protagonistas. Es importante referir que los planteamientos presentados se argumentan desde las perspectivas, opiniones, experiencias y creencias de los sujetos informantes y desde los postulados teóricos asumidos como referentes para el abordaje del objeto de estudio. En tal sentido, se precisa que las referencias consisten en citas textuales que se distingue por una codificación mediante los seudónimos producto del resguardo de la identidad de los docentes.

En cuanto a las relaciones interpersonales consisten en un conjunto de elementos y procesos que surgen como consecuencia de la interacción entre dos personas o grupos (Ernest, 2000), es decir, las relaciones interpersonales son todo el proceso por el cual pasa dos o más personas al momento de interactuar.

De igual forma, cabe resaltar que la Acción Comunicativa se refiere a la interacción de al menos dos sujetos capaces de lenguaje y de acción que entablan una relación interpersonal (Habermas, 1984) donde se refleja que el proceso comunicativo, está inmerso en el proceso que se da en las relaciones interpersonales.

Para los docentes entrevistados, las relaciones interpersonales es la interacción entre un grupo determinado con un fin en común, que para mantenerlas de forma armónica, debe existir comunicación efectiva, sin embargo, cuando se observa en la práctica del día a día, incluso manifiestan que entre ellos no existen relaciones interpersonales sanas porque existen problemas que impiden condiciones ideales en la comunicación entre los docentes

Al respecto los docentes opinan E1DAp13 “Las relaciones interpersonales son malas, debido a que existe división y chismes”, E2DBp17 “Las relaciones interpersonales son negativas, ambiente áspero y pesado” E3DCp16 “Las relaciones interpersonales se ven afectadas por fallas en la comunicación, como chismes, tratos inadecuados, dejar de hablar”.

Asimismo, se observó que cuando existen problemas que impiden condiciones ideales en la comunicación entre los docentes, como la comunicación a destiempo, gritos, tratos inadecuados, chismes, se ven afectadas las relaciones interpersonales, generando así malestar, hasta dejar de hablar a la otra persona. Cabe destacar que estos docentes al momento de que se presenta estas dichos inconvenientes y existen conflictos, la vía para salir de ellos no es su resolución: E1DAp56 “Cuando surge un inconveniente no resuelvo el conflicto”, E3DCp68 “Solucionamos inconvenientes dejándonos de hablar, evitando a la persona en cualquier parte”. Es evidente que, los docentes no hacen frente a la resolución de conflicto, es decir, no utilizan la comunicación como lo expresan E1DAp28 “Soluciona problemas y mejora las relaciones interpersonales”, E2DBp36 “Es lo más importante para relacionarnos con los demás”, E3DCp37 “Es una herramienta importante que nos permite transmitir información, sentimientos, pensamientos”

Cabe destacar, la Teoría de las Comunicaciones de Watzlawick (1984) quien expresa en uno de sus axiomas que la comunicación posee dos niveles, un nivel referencial que significa que la comunicación contiene y transmite información y el nivel conativo que es el que determina y condiciona el tipo de relaciones entre las personas, según lo expuesto por el autor los docentes afirman E1DAp16 “Trato de conversar con todos para relacionarme, siendo más que compañeros amigos”, E2DBp20 “Relación basada en empatía”, E3DCp20 “Me relaciono solo con personas cercanas que me generen confianza” En tal sentido, expresan claramente que dependiendo de la persona con quien se relacionan se dará el tipo de información suministrada.

MOMENTO V

APORTES A LA INVESTIGACIÓN

La investigación sobre las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa “Guaratarí” ubicada en el municipio Libertador del Estado Carabobo, presenta la forma en cómo el personal docente se relaciona entre ellos mediante la comunicación, además, lo planteado por los informantes claves mediante las entrevistas y lo recopilado por la investigadora a través de las notas de campo.

En tal sentido, los informantes claves coincidieron en manifestar que no existen buenas relaciones interpersonales entre ellos, teniendo como referencia a Ernest, (2000) comenta que las Relaciones Interpersonales son el “conjunto de elementos y procesos que surgen como consecuencia de la interacción entre dos personas o grupos” (p.281). Debido a que, se presentan inconvenientes que impiden condiciones ideales en la comunicación entre los docentes, por ejemplo: Información inoportuna como chismes, información a destiempo, no saber expresar lo que piensan y sienten, trayendo como consecuencia tratos inadecuados, gritos, generando malestar y un ambiente laboral áspero y tenso, donde no existe la resolución de conflictos y en oportunidades las personas que participan en dichos conflictos se dejan de hablar.

En este orden de ideas, Habermas (1984) En la Teoría de la Acción Comunicativa expresa que “El concepto aquí central, el de interpretación, se refiere primordialmente a la negociación de definiciones de la situación susceptible de consenso” (p. 124). Cabe destacar, que la comunicación existe para poder concretar una relación interpersonal, mediante el alcance del entendimiento. Es importante resaltar, desde la perspectiva del personal docente y directivo que no logran concretar relaciones interpersonales ya que existen inconvenientes en la comunicación que conlleva a la falta de entendimiento entre ellos.

Por ello, se trata de comprender la actitud del docente ante las relaciones interpersonales y que esto permita reflexionar sobre la responsabilidad que como docentes les fue asignado y el rol que están desempeñando.

A continuación, se presentan las siguientes recomendaciones:

- ✓ Capacitar al docente proporcionando conocimiento y desarrollando técnicas y habilidades de comunicación asertiva, las cuales puedan usarlas a su favor para la mejora de las relaciones interpersonales.
- ✓ Sensibilizar al docente sobre el valor de la resolución de conflictos para fortalecer las relaciones interpersonales.
- ✓ Realizar jornadas de reflexión y convivencia para la mejora del ambiente laboral.
- ✓ Establecer canales de comunicación donde la retroalimentación juegue un papel fundamental, en el cual prevalezca la claridad y fluidez entre los directivos y docentes que garanticen la armonía en las relaciones interpersonales así, como un ambiente laboral agradable.

Cabe destacar, una vez que se tome en cuenta las recomendaciones antes planteadas, se puede mejorar el proceso de comunicación de manera asertiva y a su vez las relaciones interpersonales, favoreciendo así el desarrollo de las actividades diarias y una convivencia armónica

VISIÓN INTEGRAL DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

**LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE DOCENTES:
VIVENCIAS, PERSPECTIVA; UN ENFOQUE DESDE SU REALIDAD**

Fuente: Pinto (2021)

Para la investigación que lleva por título “Relaciones Interpersonales entre docentes vivencias, perspectivas: un enfoque desde su realidad”, se puede observar en la infografía que se llevó a cabo bajo la Teoría de Acción Comunicativa de Jurgen Habermas (1984) y la Teoría de las Comunicaciones de Watzlawick (1985), ambas teorías, sugieren la Comunicación, como una herramienta para el debido acercamiento, entendimiento y punto de equilibrio entre los grupos sociales, propiciando las relaciones interpersonales.

Se exploró dicho fenómeno social con el método etnográfico, el cual consistió en realizar un estudio analítico descriptivo del cómo se relacionan los docentes. En cuanto a las técnicas que se utilizaron para la recolección de información, se utilizó la observación participativa y la entrevista; como instrumento, los diarios de campo y el guión de entrevista. Para abordar el análisis de la información se realizó en tres momentos; El primer momento la categorización que permitió clasificar la información de manera sistematizada, teniendo en cuenta la revisión constante del material que se recogió mediante las entrevistas realizadas y los diarios de campo. El segundo momento se realizó mediante la red semántica, es la concepción que la persona tiene de cualquier objeto de su entorno. El tercer y último momento, basado en la triangulación, se validó el relato de los informantes, junto a las observaciones realizadas por la investigadora para comprender el fenómeno estudiado. Los informantes claves coincidieron en manifestar que, las relaciones interpersonales no son satisfactorias entre ellos, ya que existen inconvenientes en la comunicación, generando así, malestar e incomodidad para la convivencia armónica y el logro de objetivos de la institución educativa.

REFERENCIAS

- Andara, N. (2017). *Plan Estratégico de Comunicación asertiva como fundamento para el fortalecimiento de las Relaciones Interpersonales*. Trabajo de Postgrado Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela.
- Baron, R. y Bryne, D. (1999). *Psicología social*. Prentice Hall. Madrid España.
- Camero, N. (2007). *Las relaciones interpersonales*. (1ª. ed.). Caracas, Venezuela.
- Certo, S (2001). *Administración moderna*. Pearson educación de Colombia. (8ª. ed.). Bogotá. Colombia.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Publicada en Gaceta Oficial extraordinaria N° 5.453 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, 24 de marzo del 2000. Caracas, Venezuela.
- Chiavenato, I (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial Calipso. México.
- Da Dalt de M. y Difabio de A. (2002). *Asertividad y su relación con los estilos educativos*. Interdisciplinaria revista psicológica y ciencias afines. Vol. 19.
- Denzin (1970). *La triangulación como estrategia de la medición*. Libros Abad.
- Ernest, M. (2000). *Relaciones humanas*. Ediciones. Macchi, Buenos Aires.
- Goetz, J.P. y LeCompte M.D. (1988) *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Ediciones Morata. Madrid, España.
- Habermas, J. (1992). *Teoría de la Acción Comunicativa, I Racionalidad de la acción y racionalización social. Tomo I*. Ediciones Santillana. Santa Fe de Bogotá.
- Ley Orgánica de Educación (2009). Publicada en Gaceta Oficial extraordinaria N° 5.929. Agosto 2009. Caracas, Venezuela.
- Marchena, S. (2016). *La Comunicación asertiva una propuesta desde la producción de cambios significativos en el desempeño laboral educativo*. Trabajo de Postgrado Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Martínez, M. (2004). *Ciencia y Arte en la metodología cualitativa*. (1ª. ed.). Editorial Trillas. México.
- Martínez, M. (2008). *La investigación cualitativa etnográfica en educación: manual teórico práctico*. (3ª. ed.). (reimp.2008) Editorial Trillas. México.

- Martínez, M. (2009). *Nuevos paradigmas en investigación*. Editorial Alfa. Caracas. Venezuela.
- Medina, A. (2016). *Plan estratégico de comunicación efectiva para mejorar el ambiente de trabajo en la escuela estatal Efraín Pérez Pérez del municipio Libertador del Estado Carabobo*. Trabajo de Postgrado Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Miranda, Y. (2017). *Comunicación eficaz del personal directivo como parte de la gestión educativa de la E.T.R. Samuel Robinson. La salina Sur Ubicada en Puerto Cabello-Estado Carabobo*. Trabajo de Postgrado Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Morales, F. y Moya, M. (1995). *Psicología social*. Editorial MC Graw Hill.
- Moreno, M. (2017). *Plan estratégico Gerencial basado en la comunicación efectiva para el mejoramiento de las Relaciones Interpersonales*. Trabajo de Postgrado Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Reglamento de Ejercicio de la Profesión Docente y su Reglamento Parcial. Decreto no. 1942. Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela no. 4338. Caracas, Venezuela. Noviembre 12.
- Reyzábal M. (2001). *La comunicación Oral y su Didáctica*. Editorial, La Muralla, S.A. 7ma Edición.
- Ribeiro, L. (2000) *La comunicación Eficaz*. Ediciones Urano. Argentina.
- Robbins. S. (1991). *Comportamiento organizacional controversias y aplicaciones*. México. Editorial. Prentice hall. Hispanoamericana, S.A.
- Robbins. S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México. Editorial. Prentice hall. Hispanoamericana, S.A.
- Rojas, B. (2014) *Investigación cualitativa fundamentos y praxis*. FEDUPEL. Caracas, Venezuela.
- Sánchez, J. (2001). *Las relaciones humanas*. (1º ed.) México: MC Graw Hill.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento organizacional*. Thompson learning editores. DF. México.
- Stoner J. y Freeman (2000) *Administración*. Editorial Prentice Hall Hispanoamericano S A México.

Watzlawick, J. Babéela y D.D Jackson. (1985). *Teoría de la comunicación humana*. Editorial HERDER. Barcelona. España.

Wiemann, M. (2011). *Las comunicaciones interpersonales*. Santa Bárbara City College. Editorial UOC.