



**UNIVERSIDAD CENTRAL**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**FACTORES PSICOLÓGICOS Y SOCIALES QUE INTERVIENEN  
EN EL MANEJO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES  
DE UN GRUPO DE DOCENTES DE LA ESCUELA SAN  
FRANCISCO DE PURISCAL, ESTUDIO COMPRENDIDO  
ENTRE LOS MESES DE MAYO Y NOVIEMBRE DEL AÑO 2024**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CON ÉNFASIS EN  
MODIFICACIÓN DE LA CONDUCTA**

**ESTUDIANTE:**

**MARÍA CELESTE ARIAS SALAZAR TUTOR:**

**M.ED JOSÉ ROBERTO TORRES SALAZAR**

**SEDE CENTRAL**  
**NOVIEMBRE, 2024**

**Declaración jurada**

## Tabla de contenido

Declaración jurada.....	1
Tabla de contenido .....	4
Tablas .....	5
Figuras.....	7
Dedicatoria y agradecimiento.....	8
Resumen ejecutivo .....	8
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>9</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	9
1.2. Objetivos.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
1.3. Justificación.....	12
1.4. Antecedentes.....	14
1.5. Proyecciones.....	19
1.6. Limitaciones .....	20
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
1.1 Relaciones interpersonales.....	21
2.1.1 Teorías y enfoques relevantes en las relaciones interpersonales.....	22
2.1.2 Importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito educativo.....	23
2.1.3 Elementos necesarios para el manejo de las relaciones interpersonales .....	24
2.1.3.1 Comunicación.....	24
2.1.3.2 Empatía.....	25
2.1.3.3 Confianza.....	26
2.2 Factores Psicológicos en las relaciones interpersonales.....	26
2.2.1 Autoestima y su impacto en las relaciones interpersonales .....	27
2.2.2 Factores que influyen en la autoestima .....	28
2.2.3 Inteligencia emocional en el ámbito educativo .....	29
2.2.4 Inteligencia emocional y aspectos que la conforman.....	30
2.2.5 Relevancia de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos .....	31
2.2.6 Factores que originan estrés en el entorno laboral .....	32
2.2.7 Estrategias para la resolución de problemas en las relaciones interpersonales .....	34
2.3. Factores Sociales en las relaciones interpersonales.....	35
3.1.1 Impacto de la cultura escolar en las relaciones interpersonales .....	37
2.3.2 Importancia del apoyo social entre colegas.....	38
2.3.3 Colaboración entre docentes .....	39
2.4 Escuela San Francisco de Puriscal.....	41
2.4.1 Información general sobre la institución.....	41
2.4.2 Condiciones ideales de una institución educativa.....	43
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>44</b>

3.1 Enfoque de la investigación.....	45
3.2 Diseño de la investigación.....	45
3.3 Fuentes de información .....	46
3. 4 Población y muestra.....	47
3.5 Variables .....	47
3. 6 Instrumentos .....	58
3.6.1 Cuestionario .....	58
3.6.2 Análisis de la información.....	58
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	60
Variable 1. Factores psicológicos que inciden en las relaciones interpersonales .....	60
Factor: Autoestima .....	60
Factor: Inteligencia emocional.....	66
Factor: Manejo del estrés .....	72
Variable 2. Factores sociales que inciden en las relaciones interpersonales .....	77
Factor: Comunicación.....	77
Factor: Influencia de los grupos sociales .....	84
Factor: Resolución de conflictos.....	88
Variable 3. Elementos necesarios para el manejo de las relaciones interpersonales .....	91
Elemento: Respeto .....	91
Elemento: Apoyo mutuo .....	96
Elemento: Honestidad.....	103
Elemento: Confianza.....	107
Propuesta: Talleres para fortalecer las relaciones interpersonales en el equipo docente de la Escuela San Francisco.....	112
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	114
5.1 Conclusiones.....	114
5. 2 Recomendaciones .....	120
REFERENCIAS .....	122
ANEXOS.....	134
Anexo 1. Cuestionario de percepción sobre las relaciones interpersonales en su espacio de trabajo .....	134

## **Tablas**

Tabla 1. Operación de las variables .....	46
Tabla 2. Factor Autoestima: Pregunta 1 .....	55
Tabla 3. FactorAutoestima; Pregunta 3. ....	56

Tabla 4. Factor Autoestima; Pregunta 5 .....	57
Tabla 5. Factor Autoestima; Pregunta 9 .....	58
Tabla 6. Factor Inteligencia Emocional: Pregunta 2 .....	61
Tabla 7. Factor Inteligencia Emocional: Pregunta 6 .....	62
Tabla 8. Factor Inteligencia Emocional: Pregunta 8 .....	63
Tabla 9. Factor Manejo del Estrés: Pregunta 4 .....	65
Tabla 10. Factor Manejo del Estrés: Pregunta 7 .....	66
Tabla 11. Factor Manejo del Estrés: Pregunta 10 .....	67
Tabla 12. Resumen de los factores psicológicos .....	69
Tabla 13. Factor Comunicación: Pregunta 13 .....	70
Tabla 14. Factor Comunicación: Pregunta 16 .....	71
Tabla 15. Factor Comunicación: Pregunta 10 .....	72
Tabla 16. Factor Comunicación: Pregunta 11 .....	74
Tabla 17. Factor Comunicación: Pregunta 17 .....	75
Tabla 18. Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 12 .....	77
Tabla 19. Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 15 .....	78
Tabla 20. Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 18 .....	79
Tabla 21. Factor Resolución de conflictos: Pregunta 18. ....	81
Tabla 22. Factor Resolución de conflictos: Pregunta 19 .....	82
Tabla 23. Resumen de Factores Sociales .....	83
Tabla 24. Elemento Respeto: Pregunta 21 .....	84
Tabla 25. Elemento Respeto: Pregunta 24 .....	85
Tabla 26. Elemento Respeto: Pregunta 28 .....	86
Tabla 27. Elemento Respeto: Pregunta 34 .....	87
Tabla 28. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 22 .....	89
Tabla 29. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 25 .....	90
Tabla 30. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 29 .....	91
Tabla 31. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 31 .....	93
Tabla 32. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 35 .....	94
Tabla 33. Elemento Honestidad: Pregunta 26 .....	96
Tabla 34. Elemento Honestidad: Pregunta 30 .....	97
Tabla 35. Elemento Honestidad: Pregunta 32 .....	98
Tabla 36. Elemento Confianza: Pregunta 23 .....	100
Tabla 37. Elemento Confianza: Pregunta 27 .....	101
Tabla 38. Elemento Confianza: Pregunta 33 .....	102
Tabla 39. Resumen de los elementos que intervienen en las relaciones interpersonales .....	104

## Figuras

Figura 1. Factor Autoestima: Pregunta 1 .....	56
Figura 2. Factor Autoestima: Pregunta 3 .....	57
Figura 3. Factor Autoestima: Pregunta 5 .....	58
Figura 4. Factor Autoestima: Pregunta 9 .....	59
Figura 5. Factor Inteligencia Emocional: Pregunta 2 .....	61
Figura 6. Factor Inteligencia Emocional: pregunta 6 .....	62
Figura 7. Factor Inteligencia Emocional: Pregunta 8 .....	63
Figura 8. Factor Manejo del Estés: Pregunta 4 .....	66
Figura 9. Factor Manejo del Estés: Pregunta 7 .....	67
Figura 10. Factor Manejo del Estés: Pregunta 10 .....	68
Figura 11. Factor Comunicación: Pregunta 13 .....	71
Figura 12. Factor Comunicación: Pregunta 16 .....	72
Figura 13. Factor Comunicación: Pregunta 20 .....	73
Figura 14. Factor Comunicación: Pregunta 11 .....	75
Figura 15. Factor Comunicación: Pregunta 17 .....	76
Figura 16. Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 12 .....	78
Figura 17. Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 15 .....	79
Figura 18. Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 18 .....	80
Figura 19. Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 18 .....	81
Figura 20. Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 19 .....	82
Figura 21. Elemento Respeto: Pregunta 21 .....	85
Figura 22. Elemento Respeto: Pregunta 21 .....	86
Figura 23. Elemento Respeto: Pregunta 28 .....	87
Figura 24. Elemento Respeto: Pregunta 34 .....	88
Figura 25. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 22 .....	90
Figura 26. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 25 .....	91
Figura 27. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 29 .....	92
Figura 28. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 29 .....	93
Figura 29. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 35 .....	94
Figura 30. Elemento Honestidad: Pregunta 26 .....	97
Figura 31. Elemento Honestidad: Pregunta 30 .....	98
Figura 32. Elemento Honestidad: Pregunta 32 .....	99
Figura 33. Elemento Confianza: Pregunta 23 .....	101
Figura 34. Elemento Confianza: Pregunta 27 .....	102
Figura 35. Elemento Confianza: Pregunta 33 .....	103

## **Dedicatoria y agradecimiento**

### Dedicatoria

A mi madre y mi padre que han estado conmigo desde el momento en el que decidí estudiar Psicología y me han apoyado en cada paso y han hecho todo lo posible para hacerme llegar a donde estoy ahora.

A Sofia que siempre ha sido mi motivación cuando he querido rendirme.

A Santiago que su sabiduría y palabras de aliento me han impulsado a cumplir mis sueños.

A mi abuelo que está en el cielo que siempre quiso verme triunfar.

A mi abuela que con su amor me acogió y me dio paz para culminar este estudio.

### Agradecimiento

A mi tutor José Roberto Torres Salazar por su dedicación como tutor y profesor, en esta investigación, que sin importar la hora estuvo para escucharme y siempre aclarar mis dudas para realizar el mejor trabajo posible.

A mi familia paterna que siempre corrieron conmigo en cada dificultad para verme llegar lejos y ser mejor persona y en un futuro una buena profesional.

## **Resumen ejecutivo**

El presente trabajo final de graduación se titula “Factores psicológicos y sociales que intervienen en el manejo de las relaciones interpersonales de un grupo de docentes de la escuela San Francisco de Puriscal, estudio comprendido entre los meses de mayo y diciembre del año 2024”. Su objetivo principal es identificar los factores y elementos que inciden en las relaciones interpersonales en el equipo docente de la escuela San Francisco.

De primera mano, se conceptualiza una inducción de teorías y enfoques relevantes en las relaciones interpersonales y se incluye una reseña de la institución. Entre los aspectos metodológicos, el estudio se posiciona desde un enfoque cuantitativo bajo el paradigma positivista, en la cual se emplea un diseño descriptivo. La muestra fue de 15 docentes quienes laboran para la escuela San Francisco. Como técnicas de recolección de información se utiliza

un cuestionario elaborado por la autora y la revisión profunda de cada respuesta en dicho cuestionario.

Entre las principales recomendaciones y conclusiones de la investigación se destaca que en la escuela San Francisco las docentes expresan tener una satisfacción moderada con las relaciones interpersonales al estar relacionado con la percepción de baja valoración por parte de sus iguales. Se recomienda implementar los cambios necesarios que continúen promoviendo y reforzando los valores de respeto y de honestidad entre todos los y las trabajadoras de la institución con las actividades y talleres ofrecidos.

## **CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Diversos estudios realizados por Martínez (2020) indican que las variables psicológicas, como la autoestima, la empatía y la comunicación, son cruciales para el establecimiento de relaciones interpersonales saludables. Asimismo, Sánchez (2019) menciona que los factores sociales, incluidos en el contexto cultural y las normas del grupo, juegan un papel determinante en cómo se construyen estas relaciones. A pesar de la importancia de estos aspectos, existe una escasez de estudios que aborden de manera específica cómo interactúan estos factores en el contexto de la docencia en Puriscal.

Además, López y Fernández (2022) difieren de que los factores psicológicos, los elementos sociales desempeñan un papel crucial en las relaciones interpersonales. La cultura organizacional de una escuela, las normas grupales y el contexto socioeconómico influyen en cómo los docentes se relacionan entre sí.

Ahora bien, las relaciones interpersonales son un aspecto crítico en el ámbito educativo, ya que impactan las relaciones interpersonales como la calidad del aprendizaje (González y Pérez, 2021).

En las últimas décadas, las relaciones interpersonales han adquirido cada vez más importancia en la educación. Varios estudios muestran que la calidad de las interacciones entre profesores y estudiantes, así como entre estudiantes, tiene un impacto significativo en el aprendizaje individual y el desarrollo general. Como señalan Fernández y Serrano (2017), las relaciones positivas en el aula contribuyen a la creación de un ambiente de aprendizaje seguro y estimulante, lo que a su vez se traduce en un mayor compromiso académico y bienestar emocional de los estudiantes.

Por lo tanto, las relaciones positivas con profesores y compañeros pueden servir como modelos de conducta prosocial y académica y promover el desarrollo de habilidades sociales y emocionales.

Según esta perspectiva, Goleman (2017) ha enfatizado "...la importancia de las relaciones interpersonales en el desarrollo de la inteligencia emocional de los estudiantes". La inteligencia emocional, entendida como la capacidad de reconocer y gestionar las emociones propias y ajenas, es fundamental para construir relaciones positivas y la resolución constructiva de conflictos.

Un clima escolar caracterizado por relaciones saludables fomenta el desarrollo de estas habilidades, que ayudan a mejorar la salud mental y el rendimiento académico de los estudiantes.

Respecto a lo anterior, en la Escuela San Francisco de Puriscal, la diversidad cultural y las diferencias en el contexto socioeconómico de los docentes pueden crear tensiones que complican la colaboración y el trabajo en equipo. Estos factores, a menudo invisibles, pueden contribuir a la formación de grupos cerrados y a la falta de comunicación entre las docentes.

En el contexto de la institución, las interacciones entre las docentes pueden ser un reflejo de las complejidades sociales y psicológicas que enfrentan en su día a día. A pesar de la importancia de estas relaciones, se ha observado que en esta institución surgen conflictos y malentendidos que afectan no solo el bienestar emocional de los docentes, sino también la eficacia y la eficiencia de su labor educativa.

Debido a lo anterior, se plantea la siguiente interrogante como problema de investigación:

¿Cuáles elementos de carácter psicológico y social se deben tomar en cuenta para promover las relaciones interpersonales saludables de un grupo de docentes pertenecientes a la escuela de San Francisco de Puriscal, estudio comprendido entre los meses de mayo y diciembre del 2024?

## **1.2. Objetivos**

Los objetivos de la investigación representan las metas u objetivos que pretende alcanzar el proyecto, por lo que en este apartado se abarcan aspectos generales y específicos.

### **Objetivo General**

- Analizar los factores psicológicos y sociales que intervienen en el manejo de las relaciones interpersonales de un grupo de docentes pertenecientes a la escuela de San Francisco de Puriscal. Estudio comprendido entre los meses de mayo y noviembre del 2024.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los factores psicológicos que inciden en las relaciones interpersonales entre el equipo docente de la Escuela San Francisco.
- Distinguir los factores sociales que determinan las relaciones interpersonales en el equipo docente de la Escuela de San Francisco.
- Determinar los elementos necesarios para el manejo de las relaciones interpersonales saludables entre el equipo docente de la Escuela San Francisco.

- Diseñar una propuesta para promover habilidades interpersonales que beneficien al equipo docente de la Escuela San Francisco.

### **1.3. Justificación**

Las relaciones forman la base de la vida humana y afectan nuestra salud mental, desarrollo personal y éxito en todos los ámbitos. Muchos autores han enfatizado la importancia de las relaciones sociales en el desarrollo humano. Por ejemplo, Baumeister y Leary (1995) sugirieron que un sentido innato de pertenencia es una motivación básica que impulsa el comportamiento humano. De manera similar, Bowlby (1988) enfatizó la importancia del apego emocional seguro en la primera infancia para el desarrollo de una personalidad sana y estable. De acuerdo con estas ideas, Cacioppo y Hawkley (2009) sugieren que las relaciones sociales de alta calidad contribuyen a un mayor bienestar, una mejor salud física y mental y un mayor sentido de propósito en la vida.

Según Duckworth, Peterson, Matthews y Kelly (2016) los factores psicológicos incluyen procesos cognitivos, emocionales y motivacionales que guían nuestras acciones y decisiones. Los factores sociales en sí se refieren a la influencia del entorno social (como las relaciones interpersonales, las normas culturales y las estructuras sociales) en la configuración de nuestra identidad y comportamiento. Investigaciones recientes han destacado la importancia de considerar la interacción de estos dos tipos de factores para comprender la complejidad del comportamiento humano.

En una línea similar, la teoría cognitiva social de Bandura (2019) enfatiza cómo los factores sociales (como las expectativas y patrones de comportamiento de otras personas) influyen en los procesos cognitivos personales que dan forma a nuestras creencias y motivaciones.

La importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito educativo (González y Pérez, 2021) mencionan que es un tema que ha sido ampliamente estudiado, y su influencia en la calidad de la enseñanza y el bienestar del profesorado no puede ser subestimado.

Desde una perspectiva social, se menciona que las relaciones interpersonales dentro del contexto educativo reflejan dinámicas más amplias de la comunidad. (Sánchez 2019) es por lo cual los factores como el contexto cultural y las expectativas sociales sobre la figura

del docente influyen en las interacciones en el aula y en la relación entre colegas. En investigaciones anteriores, López y Fernández (2022) han mostrado que un clima de colaboración y respeto entre docentes puede promover un ambiente inclusivo que beneficie a todos los miembros de la comunidad educativa.

Según (Martínez, 2020) numerosos estudios han demostrado que un entorno laboral positivo está directamente relacionado con un rendimiento académico superior de los estudiantes. Las relaciones interpersonales saludables entre docentes pueden facilitar el intercambio de buenas prácticas, el apoyo mutuo y la creación de un clima de confianza que favorezca la enseñanza efectiva.

Por otra parte, Salas & Cannon (2021) mencionan que el desarrollo profesional de los docentes está intrínsecamente ligado a su capacidad para establecer relaciones interpersonales efectivas. La colaboración y el trabajo en equipo son esenciales para el crecimiento y la formación continua de los educadores. El bienestar emocional de los docentes también es un factor crucial; la literatura sugiere que un ambiente laboral que fomente el apoyo y la comunicación puede reducir el estrés y el desgaste emocional (Ingersoll & Strong, 2017).

Aunque se han realizado investigaciones sobre relaciones interpersonales en la educación, existe una falta de estudios que abordan las particularidades de este contexto (Baker, 2018; Hargreaves, 1998). Al llenar este vacío, se espera que los hallazgos de esta investigación puedan ser útiles no solo para la Escuela San Francisco, sino también para otras instituciones que enfrentan desafíos similares en sus relaciones interpersonales.

La relevancia de este estudio radica en su potencial para mejorar tanto las relaciones interpersonales en la Escuela San Francisco de Puriscal a través de la identificación y análisis de los factores psicológicos y sociales que impactan dichas relaciones entre los docentes se buscan contribuir a la creación de un ambiente educativo más saludable y colaborativo.

Este enfoque no solo beneficiará a los docentes, sino que también tendrá un impacto positivo en la experiencia de aprendizaje de los estudiantes y de la comunidad educativa. Por tanto, no solo es razonable investigar a fondo todos los factores psicológicos y sociales que

influyen en sus interacciones, sino también promover el desarrollo de enfoques adecuados para modernizarlas.

#### **1.4. Antecedentes**

En el ámbito internacional, en su tesis Burgos (2018), presentada para optar el título profesional de licenciada en psicología, denominada “Relaciones interpersonales y habilidades sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de una institución educativa, 2018”, realizada en Pimentel Perú, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existía entre las relaciones interpersonales y las habilidades sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria, utilizando la escala de habilidades sociales de Elena Gismero.

En sus conclusiones destaca que hay una relación importante entre las relaciones interpersonales y las habilidades sociales de los y las estudiantes, también por otra parte existe una relación significativa entre la dimensión en las habilidades sociales de los estudiantes evaluados. Dicha tesis brinda un gran aporte ya que da una idea de cómo se pueden dimensionar la función de las relaciones interpersonales en otras instituciones.

Con respecto a la tesina elaborada por Karin Ponce (2014), presentada como examen público para la obtención de Licenciada en Pedagogía y Administración educativa, donde su objetivo principal es abarcar la incidencia de las relaciones interpersonales en los docentes del instituto nacional de educación San Antonio Suchitepéquez, estudio que se llevó a cabo para determinar cuáles estrategias emplea el administrador educativo para fortalecer las relaciones interpersonales entre los docentes, así mismo realizando entrevistas para el análisis de los factores influyentes en las relaciones interpersonales.

En la cual se concluye que las relaciones interpersonales son fundamentales en el desempeño de la labor docente; al influir en la eficiencia y eficacia con que se realizan las distintas actividades, por ejemplo; escolares, socio culturales, deportivas, entre otras. Misma tesina que deja claro que al realizar pruebas y estadísticas de cómo coaccionan las relaciones interpersonales dentro de una institución llega a ser fundamental para así llegar a utilizarlas como guía en otras instituciones y mejorar la calidad de las relaciones entre los y las docentes.

Por otra parte, José Bolaños (2015) hace referencia en sus tesis de grado para optar por el título de pedagogo con orientación en administración y evaluación educativas en el

grado académico de licenciado, llamada “relaciones interpersonales docentes y manejo administrativos educativos”, con el fin de describir la incidencia que hay entre las relaciones interpersonales de los docentes y el manejo de conflictos administrativos y educativos.

Con el objetivo establecer distintos niveles de relaciones interpersonales que se trabajan en distintos institutos, donde así mismo se pudiera verificar como se les daba el manejo adecuado a los conflictos administrativos educativos desde distintas perspectivas de abordaje en los conflictos presentes, entre los docentes del centro educativo, para llevar a cabo dicha investigación se realizaron cuestionarios, uno para cada variable, el tipo de investigación es cualitativo, de diseño descriptivo y la metodología que se utilizó es la correlación de Pearson. Todo esto con el fin de lograr dar una solución a los conflictos de las relaciones interpersonales.

La tesis realizada por José Bolaños (2015) resulta de mucha utilidad ya que dio con el objetivo de la investigación y deja reseñas como por ejemplo existen diversas maneras de abordar conflictos por parte de los maestros en el sector cooperativo, tales como la evitación de confrontación con las partes involucradas en un problema educativo y la negociación de intereses. Estas prácticas tienen un nivel de preferencia medio, siendo el acuerdo mutuo la opción preferida las cuales se pueden aplicar o desarrollar en ciertas instituciones con problemas de relaciones interpersonales.

En el caso de Miniguano y Cepeda (2018), las investigadoras realizaron un estudio en Ecuador, para la facultad de ciencias sociales de la Universidad estatal de Milagro, con un tema relacionado con las relaciones interpersonales de los docentes dentro de las unidades educativas. Recalcando que mantuvieron su objetivo sujeto al análisis de las relaciones interpersonales en docentes para mantener un buen vínculo comunicativo entre colegas de una institución, debido a que el docente es un ser polifacético, por ello se resalta la relevancia de poder indicar como el docente puede desenvolverse dentro de su contexto laboral.

Como conclusiones, las investigadoras indican que las relaciones interpersonales en la comunidad educativa son importantes, ya que el crecimiento profesional requiere un

enfoque ético que implica mantener un equilibrio personal y desarrollar habilidades para convivir de manera saludable con los colegas de trabajo.

Por otro lado Pinel Martínez (2022), en su tesis para optar el título de doctorado en educación, denominada “factores psicológicos y sociales relacionados con la resiliencia en maestros y profesores”, realiza un recorrido importante ayudando a desarrollar diferentes facultades y habilidades en su alumnado, desarrollando capacidades, destrezas y saberes necesarios para poder involucrarse como miembros libres y comprometidos en su propia comunidad, además de entender y acoger las diversidades que distinguen a otros entornos sociales y culturales.

La cual fue desarrollada con un marco muestral que se obtuvo a partir de los informes estadísticos realizados y facilitados por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, así como a través de los datos proporcionados por el Servicio de Gestión de Recursos Humanos de la Universidad de Almería. Con los datos proporcionados y para comenzar con el proceso de muestreo.

Dichos resultados arrojaron que la inteligencia emocional se encuentra altamente desarrollada en los profesionales de la educación universitaria y no universitaria, teniendo 8 de cada 10 personas altos niveles de inteligencia emocional, dando a entender que los docentes con altos niveles de resiliencia suelen desarrollar a su vez altos niveles de autoconcepto, aumentando el nivel de resiliencia desde los niveles más bajos hasta los niveles más elevados de autoconcepto.

En el caso de Florez y Pineda (2020), los investigadores realizaron un estudio en Bogotá D.C, para la Fundación Universitaria Los Libertadores, relacionado con la mejora de las relaciones interpersonales en el contexto laboral en la empresa Integral Ingenieros, la misma desarrollada con un modelo cualitativo, proponiendo distintas metodologías participativas que faciliten el mejoramiento de las relaciones interpersonales en la empresa, así mismo diseñando actividades lúdico recreativas para posibilitar el mejoramiento en las relaciones interpersonales.

Como conclusiones, los investigadores con su propuesta de intervención en disciplinar se fundamentan en metodologías participativas con el resultado de mejorar las relaciones interpersonales en la empresa Integral Ingenieros Asociados en el proyecto Hidroituango, brindando actividades que están estrechamente vinculadas con la población de

estudio para así mejorar la relación laboral entre los colegas, así mismo ayudando a crecer y aprender con las opiniones compartidas por los mismos.

En el ámbito nacional, es importante tomar en cuenta lo investigado por López et al. (2021) en su artículo “clima organizacional en centros educativos públicos costarricenses: un análisis multifuncional “con la meta de poder identificar cómo están funcionando las relaciones interpersonales entre el colectivo docente sobre el compañerismo, colaboración y comunicación en distintos centros educativos públicos costarricenses.

Con lo cual ellos investigaron a través de factores motivacionales, identitarios, de cohesión grupal, trabajo en equipo y estilos de liderazgos donde se fortalecieron los ambientes armoniosos para el cambio y la innovación de la oferta educativa, dando a recalcar que en los que más se tuvo que poner empeño para tener buenos resultados fue en la comunicación asertiva.

Este artículo llega a ser importante ya que se concluye lo siguiente, se debe estar brindando motivación para los y las docentes, donde puedan tener una estrecha relación con el sentido de pertenencia la cual constituye un objetivo concreto, mientras que la satisfacción siga teniendo lugar en el área de trabajo.

Por su parte Baltodano y Vargas (2022), realizan su tesis como requisito para optar por la licenciatura en orientación, cual fue realizada en Quepos, Costa Rica, denominada “la cultura institucional y las competencias genéricas interpersonales en el colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, Puntarenas 2020”, la misma se realizó desde un modelo cualitativo y se enfoca en la importancia de comprender cómo funciona la influencia de la cultura institucional en las competencias genéricas interpersonales del colectivo docente del colegio mencionado anteriormente.

En sus conclusiones destacan que es significativo el poder dimensionar el alcance que poseen las culturas genéricas interpersonales en la vida laboral de cada uno, donde se le otorga autonomía al personal docente ante su cultura interpersonal, permitiendo una experiencia laboral plena donde se participe, propongan y ejecuten acciones mediante la

utilización de herramientas profesionales que aseguren mejoras a corto, mediano y largo plazo.

Por otro lado, el artículo realizado por Retana et al. (2022), denominado “Afrontamiento emocional implementado por las personas docentes en Costa Rica para el manejo del estrés”, para la Universidad de Costa Rica, a través de un modelo cuantitativo donde se explora el abordaje de esta investigación, ya que la educación es un proceso tanto cognitivo como emocional, de modo que si alguna de las partes, tanto estudiantes como docentes no cuentan con una buena salud emocional difícilmente se podrán obtener resultados de calidad, y el clima de aula se puede convertir en un obstáculo para el aprendizaje.

Así mismo concluyendo que actualmente se promueve el cuidado emocional del alumnado, pero se deja de lado la salud emocional del maestro o la maestra, quienes son actores fundamentales en el proceso educativo, pues tienen en sus manos la responsabilidad de formar ciudadanos funcionales.

En su tesis, Astorga y Ríos (2019) presentada como requisito para optar el título por el grado de Licenciatura en Mediación Pedagógica, denominada “Aprendizaje de valores para una cultura de paz en el contexto educativo: estudio sobre la mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande de Pavas, durante el I y II periodo de 2019”, realizada en Alajuela, Costa Rica, investiga el impacto de las estrategias de mediación educativa en la gestión de conflictos interpersonales.

En sus conclusiones resalta las percepciones de la comunidad estudiantil basadas en investigaciones aplicadas indican que el acoso escolar es el conflicto más frecuente que afecta a los estudiantes dentro de las organizaciones y se evidenció que existe un protocolo para el manejo de conflictos en la institución, el cual opera en su mayoría el personal de orientación y en algunos momentos los profesores guías y la dirección.

En el caso de Castro (2015) la investigadora realizó una tesis, denominada “Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café. S.A” con el objetivo de proponer estrategias para el fortalecimiento del clima organizacional en la Compañía Costarricense del Café S.A. así poder determinar las intervenciones necesarias para modificar la percepción de los colaboradores con respecto a los factores del clima organizacional.

Se brindó como solución lo siguiente; incluir en el orden del día de la asamblea general el tema del seguimiento y gestión de la implementación de los diversos planes de acción con el fin de involucrar a la dirección general en todo el proceso de fortalecimiento de la cultura organizacional.

Es importante mencionar la investigación realizada por Peralta (2016) elaborada en San José, Costa Rica, para el Instituto Tecnológico de Costa Rica, relacionado con factores que influyen en la satisfacción y en la productividad de los colaboradores que realizan teletrabajo dentro de nuestro país en empresas privadas. Con el fin de poder determinar los factores que influyen en la satisfacción y la productividad de los colaboradores en distintos niveles como lo son: competencia, adaptabilidad, proactividad y trabajo en equipo.

Se concluyó que se debe analizar las variables dependientes, dando con el objetivo de establecer los términos de adaptabilidad de las y los trabajadores con respecto a las relaciones entre las variables indispensables, como mayor responsabilidad, flexibilidad en el trabajo y un mejor trabajo en equipo

Todo lo anterior, sirve de referencia para identificar criterios claros en los procesos de los factores psicológicos y sociales en las relaciones interpersonales y cómo estos se ven afectados.

## **1.5. Proyecciones**

Entre las principales proyecciones se encuentran:

- Que dicha investigación sirva como modelo para otras instituciones educativas.
- Determinar las estrategias necesarias para poner en práctica y de esta manera tratar de erradicar situaciones conflictivas.
- Facilitar las relaciones interpersonales saludables entre personal docente y administrativo de la institución.
- También que la investigación en un futuro sea de utilidad para estudiantes de una carrera afín.

## 1.6. Limitaciones

Entre las principales limitaciones se contemplan las siguientes:

- Se tenía contemplado aplicar el cuestionario a 21 docentes, de las cuales solo 15 lo realizaron.
- Debido a las ocupaciones del director de la escuela no se pudo tomar en cuenta para la investigación siendo un pilar importante.
- Otra limitación fue que, al ser un cuestionario digital, se podían tener complicaciones o errores a la hora de completarlo en un teléfono.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 1.1 Relaciones interpersonales

En un artículo sobre las percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima metropolitana sobre relaciones interpersonales, T. Puente et al. (2021), mencionan que las relaciones interpersonales son un conjunto de discernimientos, cuyo objetivo es la explicación y predicción del conocimiento humano dentro de las organizaciones. Estos son indispensables para lograr las metas organizacionales, pues mediante los contactos que establezcan entre sí las personas, se procura la satisfacción de las necesidades de contacto social y solo la persona satisfecha colabora eficazmente con los objetivos planteados

Es evidente que las relaciones interpersonales no solo son la base de la convivencia, sino también un elemento esencial para así poder alcanzar metas tanto personales como organizacionales.

Según Castro (2023) una relación interpersonal es la interacción recíproca entre dos o más personas. En las relaciones interpersonales el proceso de comunicación es clave y fundamental y estas relaciones se regulan por las leyes e instituciones de la interacción social. (pp.1)

En el contexto educativo, estas relaciones tienen un impacto directo en la calidad del aprendizaje y el desarrollo social de los estudiantes, lo que subraya la necesidad de fortalecerlas a través de estrategias específicas como la comunicación efectiva y la empatía.

Por otra parte, las relaciones interpersonales son muchas y muy variadas, pudiendo una persona conocer diferentes tipos de ellas o algunos pocos. Entre los más comunes debemos mencionar a las relaciones familiares (las primeras que una persona establece y las que lo marcan de por vida), las relaciones de amistad, de pareja, laborales, etc. Todas estas relaciones nutren a la persona ya que cada una de ellas aporta elementos que van determinando el carácter y la personalidad del individuo.

En términos generales se puede tomar como premisa que las relaciones interpersonales son esenciales para el bienestar personal y organizacional, influyendo en la satisfacción y productividad. Donde la comunicación es clave en estas interacciones, que moldean el carácter y la personalidad del individuo.

### **2.1.1 Teorías y enfoques relevantes en las relaciones interpersonales**

Conforme han pasado los años, diferentes teorías y enfoques han buscado explicar cómo se forman, mantienen y afectan nuestras relaciones con los demás. Seguidamente, se presentan algunas de las teorías y enfoques más relevantes:

En la teoría del intercambio social Thibaut, J. W., & Kelley (1959), sugiere que las relaciones interpersonales se basan en un análisis de costos y beneficios ya que las personas buscan maximizar las recompensas y minimizar los costos en sus interacciones con los demás. (p.8)

La teoría de la equidad, similar a la teoría del intercambio social, pero, sin embargo, Adams, J. S. (1965), menciona que,

...esta teoría destaca que las personas no solo buscan maximizar beneficios, sino que también buscan equidad o justicia en las relaciones, donde los individuos comparan la proporción entre lo que dan y reciben en relación con lo que otros dan y reciben. (p.35)

Por otra parte, Ellis (1977), explica que el enfoque cognitivo-conductual sostiene que las relaciones interpersonales están influenciadas por los pensamientos, creencias y patrones de comportamiento que las personas desarrollan a lo largo del tiempo y que los patrones disfuncionales de pensamiento pueden afectar negativamente las relaciones. (p.30)

En el enfoque humanista Rogers (1961), señala que,

...este enfoque pone énfasis en la autenticidad, el respeto mutuo y la aceptación incondicional en las relaciones interpersonales. También se menciona que, para que una relación sea saludable, debe haber una congruencia entre lo que las personas sienten y cómo actúan, así como una aceptación genuina por parte del otro. (pp.5)

Al analizar las distintas teorías presentadas, se considera que la teoría del intercambio social y la teoría de la equidad son especialmente útiles para comprender las dinámicas de reciprocidad en las relaciones laborales.

Por lo cual, a lo largo del tiempo, varias teorías como el intercambio social, equidad, cognitivo-conductual y humanista han explicado cómo nuestras relaciones interpersonales dependen de la justicia, los patrones cognitivos y la autenticidad.

Sin embargo, el enfoque humanista aporta un elemento crítico, pues resalta la autenticidad y la aceptación incondicional, aspectos fundamentales en un entorno educativo donde los y las docentes enfrentan desafíos emocionales y sociales diariamente.

### **2.1.2 Importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito educativo**

Diversos autores han destacado la relevancia de las relaciones interpersonales en el contexto educativo, resaltando su impacto en el aprendizaje, el desarrollo social y emocional de los estudiantes, así como en el clima escolar en general.

Con respecto a lo indicado, Hargreaves, A., & Fullan, M. (2012), nos dicen que los profesores aprenden mucho más cuando trabajan en equipo, al compartir ideas y apoyarse unos a otros, pueden mejorar sus clases y ayudar a sus estudiantes a tener más éxito. (p.45)

Goleman, D. (1995). señala que la importancia en la inteligencia emocional de los docentes influye directamente en el clima escolar, ya que les permite construir relaciones más sólidas con sus colegas y manejar situaciones difíciles de manera más efectiva. (p.6)

En lo observado entre la colaboración entre docentes no solo mejora la práctica pedagógica, sino que también fomenta un clima escolar saludable.

Según Argyris y Schön (1996), la colaboración entre profesores es esencial para tomar mejores decisiones y enfrentar los desafíos de la educación. (pp.6)

Por otra parte, Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986,) demuestran que las relaciones positivas entre los docentes contribuyen a un mejor bienestar laboral y a una mayor productividad. (p.12)

Haciendo alusión a lo anterior, esto valida lo planteado por Goleman (1995) sobre la importancia de la inteligencia emocional para construir relaciones sólidas y manejar los desafíos cotidianos de manera afectiva. (p.32)

La información suministrada por Schneider, B. (1990,) indica que el ambiente en una escuela es muy importante. Ya que cuando los profesores se llevan bien y se respetan, se sienten más felices y motivados, lo que al final beneficia a todos los estudiantes. (pp.6)

Por lo cual con respecto a los autores mencionados coinciden en que las relaciones interpersonales positivas entre docentes son fundamentales para el éxito educativo. Al trabajar en equipo, apoyar a los colegas y fomentar un ambiente de colaboración, los profesores mejoran su práctica, el clima escolar y, en última instancia, el aprendizaje de los estudiantes. La inteligencia emocional, la identidad grupal y el apoyo social son elementos clave en estas relaciones.

### **2.1.3 Elementos necesarios para el manejo de las relaciones interpersonales**

Los autores Chenche García et al. (2023) mencionan que “para que un grupo de personas funcione de manera saludable, es esencial mantener una comunicación fluida y efectiva” (p.377). Un líder capaz debe motivar a los miembros del equipo, promover la negociación y facilitar la resolución de conflictos cuando surjan.

#### **2.1.3.1 Comunicación**

Según menciona Giani (2024) la comunicación consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor a través de un medio determinado. Este fenómeno universal se manifiesta en todas las formas de vida, desde los seres humanos hasta los organismos más simples, y se realiza mediante diversos canales sensoriales.

Características de la comunicación:

- ***Intercambio de roles:*** Siempre hay alguien que inicia la comunicación (emisor) y otro que la recibe (receptor).
- ***Transmisión de información:*** Se comparten ideas, sentimientos y conocimientos.
- ***Flexibilidad en el tiempo:*** Puede ser instantánea (cara a cara) o demorada (carta, correo electrónico).
- ***Retroalimentación:*** Permite que el receptor responda al emisor, intercambian roles. (p.4)

Resaltando la información brindada anteriormente se puede destacar que los factores mencionados cuentan como pilares fundamentales para construir relaciones interpersonales. Dicho esto, cabe resaltar que estas habilidades no solo deben ser promovidas en los adultos, sino que también sean enseñadas a los estudiantes desde temprana edad, ya que son esenciales para la formación de ciudadanos responsables y empáticos.

Por lo tanto, Giani (2024) resalta que la comunicación desempeña un papel crucial en el desarrollo integral del ser humano, ya que permite establecer vínculos interpersonales y es fundamental para el logro de objetivos individuales y colectivos.

#### ***2.1.3.2 Empatía***

De acuerdo con lo indicado por Gritti (s. f.) la empatía es la capacidad de comprender y compartir las emociones y experiencias de los otros, adoptando su perspectiva y respondiendo de manera adecuada a sus necesidades.

Donde Balart Gritti (s. f.) menciona que está compuesta por las siguientes partes:

- La escucha activa implica prestar toda nuestra atención a lo que otra persona dice, tanto a nivel verbal como no verbal.
- La comprensión va más allá de escuchar; implica tratar de ver el mundo desde la perspectiva del otro, sin juzgar ni condenar.
- El asertividad nos permite expresar nuestros pensamientos y sentimientos de manera clara y respetuosa, sin imponer nuestras ideas ni herir a los demás. (p.6)

Derivado con lo anterior, resulta fascinante como aspectos como la autoestima y la inteligencia emocional pueden moldear las relaciones interpersonales. Es por lo cual que en el ámbito educativo se considera que fortalecer la autoestima de los y las docentes podría ser una estrategia clave para mejorar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje.

### **2.1.3.3 Confianza**

Autores como Gallardo et al. (2008) mencionan que “...la confianza es un factor crítico para las buenas relaciones interpersonales” (p.45) además señalan que es esencial para establecer vínculos de cooperación entre las personas.

Por otra parte, Gallardo et al. (2008) al analizar cómo las personas hablan sobre la confianza, se identificaron nueve dimensiones distintas. Estas dimensiones se agruparon en dos categorías, según su frecuencia en las expresiones. (p.15)

Una de las dimensiones más destacadas es la confianza como un acuerdo o pacto. Esto significa que para que exista confianza entre las personas, es necesario que estén de acuerdo en ciertas reglas o expectativas.

Siendo un estudio que sugiere que la confianza interpersonal no es un concepto simple, sino que involucra múltiples aspectos, como acuerdos compartidos, expectativas mutuas y compromisos recíprocos.

## **2.2 Factores Psicológicos en las relaciones interpersonales**

Según Del Mar Díez Simón (2023) la primera impresión es fundamental para entablar una relación, ya sea laboral, social o íntima. (p.17)

Este primer contacto es breve e irracional e influenciado por los sesgos cognitivos que distorsionan nuestra percepción social, esto puede explicar por qué nos llevamos bien o mal con las personas independientemente de su valía o puntos en común.

Para Costa y McCrae (1992) los rasgos de personalidad influyen en cómo las personas perciben, interpretan y responden a los demás. (p.20)

Es interesante notar como las relaciones entre los y las docentes pueden influir directamente en el clima escolar. Según lo investigado, las instituciones que priorizan el bienestar de su personal suelen tener un impacto positivo en los estudiantes, quienes se benefician de un entorno más armonioso y colaborativo.

Por ejemplo, la extraversión se relaciona con una mayor búsqueda de interacción social, mientras que el neuroticismo se asocia con mayor ansiedad en las relaciones interpersonales.

Con respecto a los factores psicológicos se da la primera impresión, moldeada por sesgos cognitivos y rasgos de personalidad como la extraversión y el neuroticismo, que

influye significativamente en las relaciones interpersonales, que a menudo independientemente es la verdadera naturaleza de la otra persona.

Los factores psicológicos influyentes son los siguientes:

- **Autoestima:** Según Villalobos (2019) menciona que “la autoestima es la valoración que hacemos de nuestras cualidades y defectos” (p.24).
- **Inteligencia emocional:** En la Revista Educación García Retana (2012) menciona que, "la inteligencia emocional es la habilidad de entender y manejar nuestras propias emociones, así como las de los demás, para tomar mejores decisiones y comportarse de manera más efectiva" (p.4)
- **Manejo del estrés:** Onofre (2021) afirma que “el estrés es una alarma interna que se activa cuando percibimos un peligro” (p.19). Esta alarma nos impulsa a tomar medidas para protegernos, ya sea enfrentando directamente la amenaza o buscando la seguridad.

### 2.2.1 Autoestima y su impacto en las relaciones interpersonales

Tal como lo indican Ortega, Mínguez y Rodes (2001) el concepto de autoestima ha sido uno de los más discutidos y complejos dentro del ámbito psicológico a lo largo del tiempo (p.45)

Así como Acosta (2004) y Naranjo (2007) coinciden en que este elemento, inherente a cada individuo, está sujeto a cambios constantes, especialmente a raíz de nuestros logros.

Según Acosta (2004), a partir de 1959, “la autoestima adquirió una relevancia crucial en el ámbito educativo, considerándose fundamental para el desarrollo de una cultura integral y el fortalecimiento de habilidades cognitivas y emocionales” (p.86). Esta creciente importancia la convirtió en uno de los principales focos de investigación en psicología.

En palabras de Pequeña y Escurra (2006), Rosenberg y Simmons (1972) propusieron que “...una elevada autoestima se asocia a una mayor sensación de bienestar, confianza en sí mismo y una conducta positiva generando una mejoría en las habilidades relacionales.” (p.9-

22). Además, estos autores sugieren que las personas con alta autoestima se valoran, aceptan sus cualidades y limitaciones, y demuestran competencia.

Resulta particular notar como diversos autores coinciden en destacar la relevancia de la autoestima como base fundamental para el bienestar y las relaciones interpersonales. Esto refuerza su impacto en diferentes contextos, desde el personal hasta el académico, permitiéndonos entender que su desarrollo debe ser un enfoque prioritario en la psicología.

Por ende, la investigación enfatiza la importancia crucial de la autoestima en el desarrollo personal y académico. Donde distintos estudios revelan que una alta autoestima se vincula a mayor bienestar, confianza y éxito, convirtiéndola en un objetivo fundamental en psicología y educación.

### 2.2.2 Factores que influyen en la autoestima

Según Villalobos (2019) menciona que “la autoestima es la valoración que hacemos de nuestras cualidades y defectos” (p.24). Donde se refleja nuestra confianza en nuestras habilidades para superar obstáculos, lograr nuestros objetivos y experimentar bienestar.

Seguidamente Pérez Villalobos (2019) menciona seis factores y cómo estos influyen en la autoestima y el comportamiento de cada individuo.

- **Autopercepción:** Es la evaluación que se hace de sí mismo.
  - **Conducta:** Hace referencia a las habilidades y competencias de cada persona.
  - **Cognitivo:** Percepción de la situación, proceso de evaluación y contrastación de la persona con respecto a la situación.
  - **Contexto inmediato:** Es la retroalimentación del medio que influencia a otros sobre el sujeto.
  - **Contexto social:** Valores, ideales, normas y creencias del grupo social en el cual se desenvuelve el sujeto.
  - **Pensamiento:** Sentimientos y emociones derivados de la evaluación de sí mismo.
- (pp.8)

Demo (1983) afirma que “...la autoestima es un juicio sobre uno mismo que puede variar con el tiempo y las circunstancias” (p.53). Ya que la es similar a una línea de base que experimenta fluctuaciones en función de los roles sociales y las expectativas.

Como bien los autores, Villalobos y Demo, afirman distintas visiones complementarias sobre la autoestima. El primero presenta un modelo detallado que destaca la influencia del contexto social, mientras que el segundo enfatiza su carácter fluctuante. En conjunto, nos muestran que la autoestima es un constructo complejo, moldeado por factores internos y externos, como la autopercepción y las expectativas culturales.

Por lo visto anterior mente que mencionan distintos autores, nos invita a reflexionar sobre cómo nuestras interacciones sociales y autopercepciones contribuyen al bienestar emocional, brindando un modelo integral para fortalecerla.

### 2.2.3 Inteligencia emocional en el ámbito educativo

En la Revista Educación García Retana (2012) menciona que, "la inteligencia emocional es la habilidad de entender y manejar nuestras propias emociones, así como las de los demás, para tomar mejores decisiones y comportarse de manera más efectiva" (p.4)

Posteriormente los autores Morera y Vargas et al. (2018) mencionan que "...la inteligencia emocional se fundamenta en cuatro habilidades clave: reconocer y expresar nuestras emociones, utilizarlas para pensar mejor, entender las emociones ajenas y controlar nuestras propias emociones para un crecimiento personal."(p.21)

En esta formulación Morera y Vargas et al. (2018) plantean que la inteligencia emocional se estructura como un modelo de varias ramas interrelacionadas, las cuales se detallan a continuación:

- **Percepción emocional:** implica reconocer, entender y comunicar nuestros sentimientos de manera clara y honesta. Esto incluye identificar nuestras propias emociones, interpretar las emociones de los demás a través de diferentes medios y usar un vocabulario emocional preciso para expresarlas.
- **Regulación emocional:** es la habilidad de manejar nuestras emociones de manera saludable. También implica la capacidad de ayudar a los demás a gestionar sus

propias emociones. Para desarrollar esta habilidad, es importante practicar técnicas como la relajación, el diálogo interno positivo y la asertividad.

- ***Comprensión emocional:*** capacidad de ponerle nombre a nuestras emociones, de reconocer cómo ciertas palabras evocan sentimientos específicos y de analizar el porqué de nuestras emociones. Es decir, entender las razones detrás de lo que sentimos.
- ***Habilidades socioemocionales:*** Esto requiere cultivar la empatía, es decir, la habilidad de ponerse en el lugar del otro y sentir lo que ellos sienten. Además, implica desarrollar habilidades sociales como la comunicación efectiva, la cooperación y la resolución de conflictos para construir relaciones interpersonales sólidas. (p.20-21)

Por lo cual se da a entender que la educación emocional es crucial desde la escuela para desarrollar habilidades sociales y emocionales, mejorando el bienestar y el aprendizaje de los estudiantes, donde es necesario pasar de una educación emocional intuitiva a una más estructurada y planificada.

#### **2.2.4 Inteligencia emocional y aspectos que la conforman**

Sobre este tema, Euroinnova International Online Education (2024) define que la inteligencia emocional es la habilidad de comprender y gestionar nuestras propias emociones y las de los demás para lograr nuestras metas y construir relaciones más sólidas.

Hay tres aspectos que son necesarios para conocer qué es la inteligencia emocional según Euroinnova International Online Education (2024):

- ***Autoconciencia emocional:*** La educación emocional nos proporciona las herramientas necesarias para conocernos a nosotros mismos y desarrollar una comprensión profunda de nuestros sentimientos.
- ***Automotivación:*** Se trata de la habilidad de definir nuestros objetivos, mantenernos motivados para alcanzarlos y enfrentar los obstáculos con una actitud positiva y confiada.
- ***Habilidades sociales:*** Invertir en el desarrollo de esta habilidad no solo nos beneficia a nivel personal, sino que también puede traducirse en un aumento de la productividad y la eficiencia en el lugar de trabajo. (pp.10)

Para Dueñas (2002) es fundamental controlar nuestras emociones para evitar que nos dominen y nos lleven a tomar decisiones impulsivas que puedan perjudicarnos a nosotros mismos y a los demás. (p.86)

La propuesta de García, Morera y Vargas (s.f) nos muestra cómo la inteligencia emocional, estructurada en habilidades clave, es crucial no solo para entender y manejar emociones, sino también para optimizar procesos de aprendizaje y fortalecer relaciones en contextos educativos. (p.18)

Por otra parte, Escamez (2002) menciona que el autocontrol, o control de sí mismo, es una capacidad básica para enfocar nuestras vidas y las relaciones con los demás, y requiere la formación del sentido de lo que se hace. El sujeto que adquiere esta habilidad logra dominar la impulsividad y consigue la máxima independencia de lo que le rodea, manifestando un equilibrio y ajuste emocional a las distintas situaciones. (pp.4)

También los autores ofrecen una visión profunda y estructurada, resaltando elementos como la autoconciencia y la regulación emocional, esenciales para desarrollar un enfoque equilibrado hacia nuestras metas y relaciones interpersonales en diversos ámbitos.

Conforme lo visto anteriormente, el comprender las propias emociones permite tomar decisiones más racionales y evitar reacciones impulsivas que puedan perjudicar. Además, ayuda a identificar fortalezas y debilidades, lo que facilita el desarrollo personal y profesional.

### **2.2.5 Relevancia de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos**

En palabras de Domínguez (2001) señala que la naturaleza expansiva de los conflictos organizacionales hace que incluso los desacuerdos más leves deban ser considerados como potenciales amenazas para el funcionamiento efectivo de la organización. (p.19)

Según Melo (2009) “existe un motivo concreto para el surgimiento del conflicto, y éste se relaciona con la existencia de “deseos opuestos”. En un combate, en una pelea, se enfrentan deseos opuestos y el efecto de ello provoca el carácter de los elementos que califican un conflicto.

Como señala Octaviano (2001), tradicionalmente, para el buen manejo de los conflictos se reconoce en ello a personas de edad madura que tengan suficiente experiencia y que a través del viejo método de ensayo y error han adquirido capacidad para enfrentarse con éxito a las situaciones conflictivas. (p.5)

Por ende, la información suministrada anteriormente resalta que, desde la inteligencia emocional, encontramos herramientas prácticas para transformar estas situaciones en oportunidades de desarrollo personal y organizacional, asegurando un mejor manejo emocional.

De acuerdo con Melo (2009), conceptualmente el conflicto no desaparece nunca. Entre el conjunto algunos desaparecen, otros cambian y otros nuevos aparecen. Pero constituye una irracionalidad el suponer que la dinámica social vive exenta de conflicto en un momento dado, la propia naturaleza del ser humano lo prepara para enfrentar el conflicto, la especie humana ha demostrado ser la más evolucionada para vencer las contrariedades. (p.25)

Por lo tanto, Domínguez como Melo coinciden en la inevitabilidad y complejidad de los conflictos organizacionales. Domínguez enfatiza el potencial destructivo de incluso los desacuerdos más pequeños, mientras que Melo vincula el conflicto con la existencia de deseos opuestos. Ambos autores sugieren que la experiencia y madurez son claves para manejar eficazmente estas situaciones, aunque reconocen la naturaleza dinámica y cambiante de los conflictos en las organizaciones.

### **2.2.6 Factores que originan estrés en el entorno laboral**

Con respecto a los factores que se involucran en el estrés Onofre (2021) afirma que “el estrés es una alarma interna que se activa cuando percibimos un peligro” (p.19). Esta alarma nos impulsa a tomar medidas para protegernos, ya sea enfrentando directamente la amenaza o buscando la seguridad.

Por ende, existen diversos factores que pueden generar estrés, los cuales pueden clasificarse en tres categorías principales: ambientales, organizacionales e individuales.

- Los factores ambientales se refieren a las condiciones sociales, políticas y económicas que rodean a una persona y que pueden generar estrés, como la incertidumbre en estos ámbitos.

- En los factores organizacionales el estrés puede originarse en múltiples escenarios, que van desde las demandas de las tareas específicas hasta las características de la estructura organizacional y las relaciones interpersonales.
- Además de los factores individuales relacionados con el trabajo, las experiencias y problemas personales pueden actuar como desencadenantes adicionales de estrés, intensificando los efectos de otros factores estresores. (pp.5)

En este sentido, Robbins y Judge (2009) mencionan que los efectos o consecuencias del estrés se observan mediante una serie de síntomas que pueden experimentar los trabajadores, los cuales pueden agruparse de la siguiente manera:

- ***Síntomas fisiológicos:*** Los estudios mostraron que el estrés podría provocar cambios físicos importantes, como aumento del ritmo cardíaco y presión arterial, dolores de cabeza e incluso ataques al corazón.
- ***Síntomas psicológicos:*** Además de los síntomas físicos, el estrés provoca emociones negativas como ansiedad, irritabilidad y falta de concentración.
- ***Síntomas conductuales:*** El estrés se manifiesta en conductas como menor productividad, más ausencias, cambios en los hábitos y aumento del consumo de sustancias. (pp.7)

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2004) sostienen que el estrés laboral afecta negativamente tanto a la salud psicológica y física de los trabajadores, como a la eficacia de las entidades. (p.12)

De acuerdo con lo anterior, el estrés, una respuesta natural a las amenazas, se desencadena por factores ambientales, organizacionales e individuales. Sus consecuencias abarcan desde síntomas físicos como dolores de cabeza hasta problemas psicológicos y conductuales, afectando tanto la salud como el desempeño laboral, según diversos autores.

Con respecto al análisis de Robbins y Judge y la OMS detalla cómo factores organizacionales, individuales y ambientales contribuyen al estrés. Esto nos alerta sobre la

importancia de implementar estrategias preventivas para minimizar el impacto negativo en la salud y productividad laboral.

### 2.2.7 Estrategias para la resolución de problemas en las relaciones interpersonales

Según Vázquez (2005) “el conocimiento de los factores que influyen en las relaciones interpersonales evitará tropiezos en la resolución de conflictos personales” (p.11)

Por esto, Vázquez realiza las siguientes aportaciones para la resolución en las relaciones interpersonales:

- ***Aprender a dialogar:*** se debe tomar en cuenta que aprender a dialogar de una manera asertiva es importante ya que mejora el desarrollo de las relaciones en el equipo de trabajo.
- ***Aspecto sociológico:*** este aspecto es importante ya que se enfoca constantemente en la socialización del individuo, transformándolo en una persona creativa, libre y responsable.
- ***Trabajo grupal:*** se centra en la importancia de la representatividad en la conducta social porque el trabajo en equipo debe ser uno de los lazos más afectivos ya que estos son la base de las buenas actitudes y valores para la interacción con los demás. (p.15-16)

Dando un hilo con la información anterior, Vázquez nos brinda herramientas útiles para resolver conflictos de manera efectiva, destacando el diálogo asertivo, el trabajo en equipo y un enfoque sociológico, claves para fomentar relaciones positivas y resolver diferencias constructivamente.

En este caso importante tomar en cuenta que los conflictos son inevitables en cualquier entorno laboral. Preparar a los trabajadores con herramientas para resolverlos de manera eficaz es clave para mantener un ambiente de en las relaciones interpersonales positivas y productivas.

### **2.3. Factores Sociales en las relaciones interpersonales**

Según Gonzales López y Cortez Castillo (2007) “los factores sociales son comportamientos colectivos que influyen en la aparición y evolución de los fenómenos sociales” (p.12)

En la misma línea, Solano (2024) menciona que las relaciones interpersonales, forman parte de las habilidades blandas, ya que son fundamentales para nuestras relaciones personales y profesionales (p.24). Además, influyen en cómo nos conectamos con los demás y moldean los ambientes en los que trabajamos.

Por otra parte, Guzmán y Caballero (2012) plantean que los factores sociales no son entidades aisladas, sino que están interconectados y se influyen mutuamente. (p.341).

El texto enfatiza la necesidad de considerar las dimensiones sociales, políticas, económicas, culturales y psicológicas al analizar estos factores.

Por otra parte, Guzmán y Caballero (2012) mencionan que, en el papel cognoscitivo y metodológico, el análisis de los factores sociales cumple una función tanto cognoscitiva como metodológica ya que permite conocer la realidad social y facilita la construcción de nuevas teorías y conocimientos. (p.30)

Se subrayan cómo los factores sociales influyen en las relaciones humanas. Entender estas dinámicas nos permite fomentar habilidades blandas como la empatía y la comunicación, esenciales para la interacción en cualquier ámbito.

En una forma concluyente, lo investigado anteriormente resalta la significancia de tener una definición clara y multidimensional para posibilitar un análisis más preciso y riguroso de las situaciones sociales. Donde simultáneamente, subraya la importancia de unir enfoques teóricos y empíricos para entender la complejidad de los factores sociales.

Algunos de los factores que intervienen en las relaciones interpersonales son las siguientes:

Según Gonzales y Cortez (2007) “los factores sociales son comportamientos colectivos que influyen en la aparición y evolución de los fenómenos sociales” (p.12) Dichos factores sociales son los siguientes.

- **Comunicación:** Según como lo menciona Giani (2024) la comunicación consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor a través de un medio determinado. Este fenómeno universal se manifiesta en todas las formas de vida, desde los seres humanos hasta los organismos más simples, y se realiza mediante diversos canales sensoriales. (pp.5)
- **Empatía:** de acuerdo con lo indicado por Balart Gritti (s. f.) la empatía es la capacidad de comprender y compartir las emociones y experiencias de los otros, adoptando su perspectiva y respondiendo de manera adecuada a sus necesidades. (pp.5)
- **Influencia de los grupos sociales:** tal como lo menciona Ortego et al. (s. f.) la influencia social delimitada que oscila desde una unidad compacta en la que puede definirse en el grado de intimidad y de organización de sus miembros, hasta una masa imprecisa o grupo social. (p.4)
- **Resolución de conflictos:** Según Castro (2023), una relación interpersonal es la interacción recíproca entre dos o más personas. En las relaciones interpersonales el proceso de comunicación es clave y fundamental y estas relaciones se regulan por las leyes e instituciones de la interacción social. (p.1)
- **Importancia de los valores sociales:** según García (1988) “el respeto, la responsabilidad, la honestidad y la tolerancia entre los y las docentes son importantes para fomentar un ambiente sano que beneficie el aprendizaje y el bienestar de los alumnos” (p.123)

En uno de sus artículos Villa (2021) resalta que “la clarificación de valores demuestra un absoluto respeto por los valores de cada persona” (p.114)

Donde cada individuo tiene su propio propósito, el cual es enseñar a los alumnos a clasificarlos, vivir de acuerdo con dichos principios y enseñar el respeto por los valores hacia los demás.

Por otra parte, Villa reformula que no solo se trata de enseñar valores correctos o incorrectos, sino de ayudar a los estudiantes a su educación moral y valores personales con respecto a sus principios.

Seguidamente Villa menciona algunas de las pautas que deben seguir los y las docentes para enseñar esta metodología, los cuales serían:

- Escoger libremente sus valores.
- Escoger sus valores de entre distintas alternativas.
- Seleccionar los valores después de pensar las consecuencias de cada alternativa.
- Apreciar y estimar cada uno de los valores.
- Compartir y afirmar públicamente sus valores.
- Actuar de acuerdo con sus propios valores.
- Actuar de acuerdo con sus propios valores de manera repetida y constante. (p.5)

Finalmente, Villa añade lo siguiente, “los valores desempeñan un papel fundamental en la personalidad al servir como objetivos para alcanzar la autorrealización personal” (p.115)

Donde se da a entender que los ideales regulan los comportamientos individuales o colectivos, funcionan como marcos de conocimiento desde los cuales las personas se perciben a sí mismas y a los demás, siendo usados como análisis de las situaciones en las que se vive para decidir entre un tipo de acción u otro.

### **3.1.1 Impacto de la cultura escolar en las relaciones interpersonales**

De acuerdo con Elías (s. f.) sostiene que en las instituciones educativas existen rituales elaborados de interacciones personales, prácticas culturales, tradiciones y reglas que constituyen un sistema ético. (pp.8)

Un análisis de investigaciones especializadas sobre este tema muestra que no existe una sola manera de definir la cultura escolar. En contraposición Elías (s. f.) menciona que hay diversas interpretaciones; algunas de las más reconocidas incluyen las siguientes:

- La cultura es el conjunto de normas no escritas que determinan de qué manera llevamos a cabo las acciones en este lugar.
- La cultura escolar abarca sistemas de creencias, valores, estructuras cognitivas generales y significados en el sistema social con un patrón de relaciones entre individuos y grupos en dicho sistema.
- La cultura escolar consiste en normas y tradiciones que no están documentadas, reglas y expectativas que están presentes en todos los aspectos: desde la conducta de las personas, la forma de vestirse, los temas de conversación, si piden ayuda a sus compañeros o no, además de la percepción de los docentes sobre su labor y los estudiantes. (pp.5)

Es importante destacar lo que menciona Elías (s. f.) sobre la cultura, “a pesar de ser un moldeador fundamental de la identidad individual y colectiva, no es estática”

Si bien proporciona un marco de referencia estable, se encuentra en constante evolución, adaptándose a las nuevas ideas y experiencias que aportan sus miembros. Por tanto, cualquier análisis sobre la cultura educativa debe considerar tanto su carácter histórico y tradicional, como su dinamismo y capacidad de transformación.

A manera de resumen, Elías recuerda que la cultura escolar, aunque dinámica y moldeable, actúa como un marco estructural para las interacciones. Esto refuerza la importancia de fomentar entornos educativos inclusivos y colaborativos para el bienestar colectivo.

### **2.3.2 Importancia del apoyo social entre colegas**

Según la visión de Delgado (2019) “la complementariedad hace que una persona encaje bien en un trabajo cuando sus habilidades son las adecuadas para las tareas que debe realizar” (p.4)

El contexto en el que se desarrollan las relaciones interpersonales es clave para determinar el tipo de apoyo social que las personas reciben. Por esto es por lo que, Delgado (2019) menciona que factores como la estructura organizacional y los valores culturales juegan un papel fundamental en las relaciones.

El apoyo social, como se señaló anteriormente, se puede subdividir de manera más específica según Delgado (2019) en los siguientes subtipos:

- Apoyo emocional: se basa en la comprensión, empatía, el cuidado, el amor y la confianza observada en la relación entre personas. Es considerado como uno de los tipos de soporte más esenciales.
- Apoyo instrumental: Se ofrece asistencia cuando se llevan a cabo acciones prácticas que benefician directamente a la persona necesitadas, donde se brinda asistencia a alguien más.
- Apoyo afectivo: Se centra en las expresiones de amor y apoyo que provienen de las personas más cercanas a nuestro grupo social.
- Interacción social positiva: interactuar socialmente significa dedicar tiempo a actividades recreativas en compañía de otros. (p.7)

En base a los datos proporcionados Delgado enfatiza que el apoyo social entre colegas, en sus diferentes formas, es crucial para fortalecer la cohesión y la productividad. Esto refuerza la importancia de crear entornos laborales donde las relaciones positivas prosperen.

Con respecto a lo anterior se entiende que el apoyo organizacional genera un círculo virtuoso, donde los empleados se sienten más valorados, se comprometen más y contribuyen al éxito del lugar de trabajo.

### **2.3.3 Colaboración entre docentes**

Tal como menciona Orbegozo (2019) “la actividad docente se desarrolla en el seno de instituciones educativas que, como organizaciones, se encuentran estructuradas para alcanzar objetivos pedagógicos determinados” (p.107).

Para Orbegozo (2019) la institución educativa se rige como el espacio propicio para la colaboración docente, proporcionando un entorno que estimula el desarrollo profesional a lo largo de toda la trayectoria docente. (p.7).

Sin embargo, Orbezo (2019) menciona que “es fundamental diferenciar los distintos tipos de colaboración docente, especialmente en cuanto a su capacidad para romper el aislamiento en el que a menudo se desarrolla la práctica docente” (p.108).

Por ende, Orbezo (2019) propone la siguiente escala que clasifica las distintas prácticas colaborativas según su nivel de interacción y dependencia entre docentes:

- Intercambio de ideas y anécdotas.
- Asistencia entre docentes.
- Intercambio de materiales y estrategias de instrucción.
- Práctica compartida, en la que los docentes instruyen, planifican o reflexionan sobre su enseñanza juntos. (p.110).

Dando importancia a las palabras de Orbezo destaca cómo la colaboración docente puede romper el aislamiento en la práctica educativa, promoviendo un desarrollo profesional conjunto. Esto subraya la necesidad de estructuras organizativas que fomenten el intercambio de ideas y la planificación conjunta.

Así mismo, destacando el propósito de la colaboración entre los docentes se da con el fin de impulsar el desarrollo profesional de los docentes, se implementan diversas estructuras de trabajo colaborativo que involucran a docentes y otros agentes educativos.

Por lo cual es importante mencionar los elementos necesarios para el manejo de las relaciones interpersonales son los siguientes:

- Respeto: Según Cepeda y (2012) mencionan que el respeto “se conecta con la admiración o la sumisión que se muestra hacia una persona” (p.12). El respeto engloba el miramiento, la consideración y la deferencia.
- Apoyo mutuo: Tal como lo dicen Robertazzi et al. (2008) “una práctica de apoyo mutuo no se realiza desde quien lo recibe, sino desde quien actúa como su fuente” (p.238)
- Honestidad: Bonilla et al. (2011) mencionan que “la honestidad se refiere a un valor inherente a la naturaleza humana, que significa verdad, sinceridad y transparencia” (p.102)
- Confianza: Gallardo et al. (2008) mencionan que “la confianza es un factor crítico para las buenas relaciones interpersonales” (p.45) además señalan que es esencial para establecer vínculos de cooperación entre las personas.

Tanto Guerrero, Fuentealba y Vargas están de acuerdo en que es crucial que las instituciones educativas tengan la capacidad de ajustarse a las transformaciones y retos del ambiente. No obstante, Vargas ahonda en este concepto al señalar la “habilidad para adquirir conocimientos” como un atributo fundamental. Esta habilidad implica no solamente la obtención de información actualizada, sino también el cambio de la entidad en una empresa que acumula aprendizaje de forma constante. (p.9)

## **2.4 Escuela San Francisco de Puriscal**

### **2.4.1 Información general sobre la institución**

La Escuela San Francisco pertenece al circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Puriscal. Se encuentra localizada en el Barrio San Francisco, distrito No 1 Santiago, Cantón No 4: Puriscal. Concretamente, 200 metros al sur oeste del cruce a San Juan, de la carretera que va a Barbacoas. Corresponde a una Dirección 2, el número de teléfono es el 2417 0 333. La escuela fue creada en el año 1998.

Según Montero, (2023) La Escuela San Francisco nace como producto de la intervención de varias instituciones gubernamentales como el PANI, la CCSS, el IAFA y el MEP, quienes luego de realizar las investigaciones y estudios correspondientes, concluyen en la necesidad de ejecutar un proyecto de atención integral en esta comunidad. Dentro de este proyecto, estaba como prioridad, la creación de una escuela primaria. La información suministrada a continuación es parte del PAT institucional.

#### Misión

“Brindar una educación enfocada en la formación integral de los niños y las niñas en edad escolar, con amplia proyección comunal y bajo normas de convivencia armónica con el ambiente, aplicando estrategias metodológicas que satisfagan las necesidades de la comunidad estudiantil al tomar en cuenta las características y recursos particulares que nos destacan como un Centro Educativo único en su modalidad en la

Región, alcanzando desarrollar el mayor potencial en los equipos y recursos humanos disponibles en la institución”.

#### Visión

“Ser un Centro Educativo líder en nuestra Región, con infraestructura física y tecnológica que permitan el desarrollo de competencias con altos estándares de calidad mediante procesos pedagógicos que reconocen la individualidad. Vinculando a los actores de la comunidad educativa en el compromiso con el mejoramiento organizativo y la ejecución de valores positivos que nos permitan la formación integral de los niños y las niñas de la institución”.

#### Valores

- Amor
- Solidaridad
- Respeto
- Compromiso
- Disciplina
- Equidad
- Bondad
- Honestidad

#### Filosofía

El desarrollo de la formación integral de los niños y las niñas es el factor de éxito de la Escuela San Francisco. Somos un Centro Educativo que emplea un sistema el cual promueve la ejecución de proyectos con buenas prácticas institucionales, atendiendo las ocho dimensiones del ser humano para contribuir de manera efectiva en la buena formación de los futuros ciudadanos.

La filosofía y los valores de la Escuela San Francisco de Puriscal reflejan un compromiso admirable con la formación integral de los estudiantes. Es por esto por lo que llama la atención a que este enfoque debería ser un modelo para seguir para otras instituciones, ya que promueve tanto el desarrollo académico como el personal.

### **2.4.2 Condiciones ideales de una institución educativa**

Para Guerrero y Fuentealba (2014) cada organización o instituto tiene una naturaleza dinámica, una responsabilidad social y una urgencia de ajustarse a los desafíos emergentes (p.36).

Esto requiere cambios en las ideas sobre qué es la institución escolar y cuáles son sus funciones, así como en la manera de organizar y dirigir las mejores condiciones.

Por otra parte, Vargas (1997) hace referencia a siete cualidades esenciales que debe de haber en una institución educativa, las cuales son las siguientes:

- Metas claras: ocasionalmente es imprescindible que esas metas tengan el mismo significado para todos, que todos comprendan a qué se refieren y cómo las acciones diarias contribuyen a alcanzarlas. (p.3)
- Valores compartidos: cuando las condiciones meteorológicas son favorables, debido a que los principios establecidos son la norma de comportamiento para todos, los entornos son más propicios para el debate, la colaboración en el trabajo, la reflexión personal y el control de sí mismo. (p.4)
- Capacidad de aprendizaje: Las instituciones deben adquirir conocimientos y poder adaptarse para plantear desafíos nuevos, lo que implica transformarse en organizaciones inteligentes, es decir, en instituciones que aprenden. (p.5)
- Liderazgo visible del rector: es fundamental para garantizar la calidad educativa de las instituciones respectivas, ya que les otorgan dirección, fomentan el acuerdo, promueven la colaboración en equipo, y reconocen que el apoyo abierto y decidido de los docentes es necesario para lograr cualquier objetivo. (p.6)
- Trabajo en equipo: es esencial en el mantenimiento de la calidad educativa de sus propias instituciones, les dan dirección, mantienen el acuerdo, fomentan la colaboración en equipo, reconocen que nada se puede alcanzar sin la colaboración abierta y decidida de los maestros. (p.7)

- Capacitación continua y pertinente: cada institución tiene criterios para determinar los planes y temas de capacitación. La institución en su totalidad reconoce la importancia del desarrollo profesional de sus integrantes y destina tiempo, recursos financieros y energía en su formación y capacitación. (p.8)
- Evaluación y medición: al diseñar herramientas sencillas para recopilar datos de manera constante, las instituciones pueden realizar evaluaciones regulares y comunicarse basándose en información verificable. (p.9)
- Evaluación y medición: al diseñar herramientas sencillas para recopilar datos de manera constante, las instituciones pueden realizar evaluaciones regulares y comunicarse basándose en información verificable. (p.9)

Resulta de gran relevancia para la comunidad educativa en general, ya que ofrece un marco conceptual sólido para reflexionar sobre la naturaleza y función de las instituciones educativas en el siglo XXI. Al destacar la importancia de la adaptabilidad, la colaboración y el aprendizaje continuo, los autores contribuyen a enriquecer el debate sobre cómo mejorar la calidad de la educación.

### **CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO**

Para Arenas, Díaz y Vidarte (2000), "...la investigación es vista como un proceso social que tiene como objetivo dar respuestas a cuestiones de conocimiento que pueden surgir de la actitud reflexiva y crítica del sujeto hacia la práctica o la teoría existente" (pp.87-90).

El paradigma de esta investigación es positivista, en ella se contrastan variables de manera probabilística; procuran ser aceptadas y demostradas en circunstancias distintas; por medio del empleo de instrumentos válidos que obtienen información de una muestra representativa de la población. Se utilizó en este trabajo porque permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística.

### **3.1 Enfoque de la investigación**

Esta investigación se posiciona desde el enfoque cuantitativo. Según Neill y Suárez (2018) "...la investigación cuantitativa es la base en el método experimental donde es común en la mayoría de las disciplinas científicas" (p.69). Por lo cual se busca obtener conocimientos esenciales a través de una investigación cuantitativa y seleccionar el modelo más apropiado para entender de forma imparcial la realidad, al recopilar y analizar los datos que se obtienen mediante los conceptos y variables que se pueden medir.

Para Neill y Suarez (2018) un enfoque cuantitativo es una metodología organizada para recolectar y examinar información adquirida de diversas fuentes, lo cual implica la utilización de software, análisis estadístico y matemático para lograr conclusiones. (p.69). Es definitivo en su objetivo debido a su intento de cuantificar la situación y comprender cuán extendida está, mediante la búsqueda de resultados que sean aplicables a una población más amplia.

De acuerdo con la información anterior, el enfoque cuantitativo se ajusta a los intereses de la investigación, ya que pretende una recolección estandarizada de datos matemáticos y es escogido en este estudio ya que se muestra como el más adecuado para lograr las metas propuestas. Recopilando y examinando información numérica de forma sistemática, el objetivo es lograr una percepción objetiva y generalizable de los factores psicológicos y sociales que afectan las relaciones interpersonales de los docentes en la escuela San Francisco.

### **3.2 Diseño de la investigación**

Este estudio emplea una investigación no experimental de alcance descriptivo con el objetivo de explorar las relaciones interpersonales entre los docentes de la escuela San Francisco. Se busca dimensionar la relación entre los factores psicológicos y sociales y el impacto que estos tienen en las relaciones interpersonales.

Según Sanz y García (s. f.) “la investigación descriptiva se incluye en la metodología no experimental y tiene como objetivo principal describir una situación real natural a través de la observación sistemática no participante o utilizando preguntas a individuos que puedan ofrecer la información necesaria sobre opiniones, comportamientos o circunstancias”. (p. 103)

Se espera encontrar una relación entre el personal y la satisfacción en las relaciones interpersonales, es decir, que a medida que los docentes perciban un mejor trato psicológico, su nivel de satisfacción laboral tenderá a ser mayor. Esta relación se fundamenta en la teoría de que un ambiente psicosocial positivo favorece el bienestar psicológico y el desempeño de los docentes.

No obstante, para esta investigación se asume que los factores psicológicos y sociales tienen un impacto directo en las relaciones interpersonales.

### **3.3 Fuentes de información**

La Editorial Etecé (2024), menciona que distintas fuentes de información son documentos que casualmente consultamos para así obtener información sobre un tema el cual queremos aprender más, así mismo proporcionando apoyo escribir o desarrollar trabajos sobre la investigación deseada.

Sin embargo, todas las fuentes deben evaluarse considerando su objetividad y relevancia para el estudio.

En relación con los participantes y las fuentes de datos, este estudio incluye tanto fuentes primarias como secundarias. En palabras de Maranto y Fernández (2015) “este tipo de fuentes contienen información original, es decir, provienen directamente de la fuente original, son el producto de ideas, conceptos, teorías y hallazgos de investigaciones” (p.3)

Las fuentes primarias empleadas en esta investigación corresponden a los sujetos de investigación, en este caso:

- 15 docentes y administrativos de la escuela San Francisco. Quienes son parte del plantel regular de profesores.

Ahora bien, las fuentes secundarias son aquellas que Rivera y Fernández (2015) mencionan que “este tipo de fuentes son aquellas que han recibido información previamente

procesada de una fuente primaria” (p.3). Dichas fuentes secundarias empleadas son informaciones que se derivan de distintos documentos, entre ellas:

- Documentos de Internet sobre el tema, libros sobre estadística y métodos de investigación, libros especializados, tesis de grado, monografías, entre otras.

### **3. 4 Población y muestra**

Según López (2004), "han analizado la definición de 'población' en los estudios y han enfatizado la importancia de su adecuada definición y comprensión, así que describen como un tema o evento general que tiene características específicas y es objeto de investigación" (p. 5). Se tomó Una muestra de las 15 personas de un total de 22, lo que corresponde al 68% de la población de trabajadores docentes y administrativos de la escuela San Francisco.

### **3.5 Variables**

Según Carballo y Guelmes (2016) definen las variables como "... diversos elementos que afectan al objeto de investigación" (p.141), por tanto, dichas variables deben ser cuidadosamente estructuradas para que le proceso investigativo logre alcanzar resultados significativos. A continuación, se muestra la tabla de variables propuesta para esta investigación.

*Tabla 1.*

*Operacionalización de las variables*

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	INSTRUMENTALIZACIÓN
Identificar los factores psicológicos que inciden en las relaciones interpersonales entre el equipo docente de la escuela.	Factores psicológicos que inciden en las relaciones interpersonales.	Según Rojas et al. (2010) los factores psicológicos son los criterios a los que se hace referencia en los aspectos conductuales, cognitivos y emocionales que se encuentran en la calidad de vida de los individuos. (p.127) por consiguiente se contemplan los siguientes factores. Autoestima: Según Villalobos (2019) menciona que “la autoestima es la valoración que hacemos de nuestras cualidades y defectos” (p.24). Inteligencia emocional: En la Revista Educación García Retana (2012) menciona que, "la	Los factores psicológicos son aquellos que influyen en las áreas cognitivoconductuales de cada persona donde la percepción, la inteligencia, la memoria que son parte de la cognición de las personas puede verse alterada por lo que se ve o lo que se diga y tenga diferentes significados para cada persona. Por ende, cada punto mencionado anteriormente es relevante ya que hacen que día a día cada individuo	Autoestima: Preguntas 1, 3, 5 y 9 del cuestionario. Inteligencia emocional: preguntas 2, 6 y 8 de cuestionario. Manejo del estrés: preguntas 4, 7, 10 de cuestionario.

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INSTRUMENTALIZACIÓN</b>
------------------	------------------	------------------------------	------------------------------	----------------------------

		<p>inteligencia emocional es la habilidad de entender y manejar nuestras propias emociones, así como las de los demás, para tomar mejores decisiones y comportarse de manera más efectiva" (p.4)</p> <p>Manejo del estrés: Onofre (2021) afirma que "el estrés es una alarma interna que se activa cuando percibimos un peligro" (p.19). Esta alarma nos impulsa a tomar medidas para protegernos, ya sea enfrentando directamente la amenaza o buscando la seguridad.</p> <p>Según Castro (2023), una relación interpersonal es la interacción recíproca</p>	<p>pueda entender como las relaciones interpersonales es un factor importante para dar paso en la investigación ya que ayuda a analizar e interpretar el pensamiento y conducta de la persona en estudio.</p> <p>Los factores psicológicos contemplados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Autoestima</li> <li>● Inteligencia emocional</li> <li>● Manejo del estrés</li> </ul>	
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	INSTRUMENTALIZACIÓN
		entre dos o más personas. En las relaciones interpersonales el proceso de comunicación es clave y fundamental y estas relaciones se regulan por las leyes e instituciones de la interacción social. (p.1)		

Distinguir los factores sociales que determinan las relaciones interpersonales en el equipo docente de la Escuela de San Francisco.	Factores sociales que determinan las relaciones interpersonales.	Según Gonzales y Cortez (2007) “los factores sociales son comportamientos colectivos que influyen en la aparición y evolución de los fenómenos sociales” (p.12) Dichos factores sociales son los siguientes. Comunicación: Según como lo menciona Giani (2024) la comunicación consiste en la transferencia de	Entender estos elementos sociales esencial para entender la complejidad de las relaciones entre personas en el entorno educativo. Observando de qué manera la comunicación, la empatía, la influencia social y la resolución de conflictos se presentan en las	Comunicación: preguntas 13, 16 y 20 del cuestionario. Empatía: preguntas 11 y 17 del cuestionario. Influencia de los grupos sociales: preguntas 12, 15 y 18 del cuestionario.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	INSTRUMENTALIZACIÓN
-----------	-----------	-----------------------	-----------------------	---------------------

		<p>información de un emisor a un receptor a través de un medio determinado. Este fenómeno universal se manifiesta en todas las formas de vida, desde los seres humanos hasta los organismos más simples, y se realiza mediante diversos canales sensoriales.</p> <p>Empatía: De acuerdo con lo indicado por Balart Gritti (s. f.) la empatía es la capacidad de comprender y compartir las emociones y experiencias de los otros, adoptando su perspectiva y respondiendo de manera adecuada a sus necesidades.</p> <p>Influencia de los grupos sociales: tal como lo menciona Ortego et al.</p>	<p>relaciones entre docentes.</p> <p>En otras palabras, la especificación operativa de los elementos psicosociales y su examen detallado posibilitará adquirir una comprensión más precisa de las dinámicas que están por debajo de las interacciones personales entre profesores.</p> <p>Los factores sociales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Comunicación</li> <li>-Empatía</li> <li>-Influencia de los grupos sociales</li> <li>-Resolución de conflictos</li> </ul>	<p>Resolución de conflictos: preguntas 14 y 19 del cuestionario.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	INSTRUMENTALIZACIÓN
		<p>(s. f.) la influencia social delimitada que oscila desde una unidad compacta en la que puede diferir en el grado de intimidad y de organización de sus miembros, hasta una masa imprecisa o grupo social. (p.4)</p> <p>Resolución de conflictos:</p> <p>Según Castro (2023), una relación interpersonal es la interacción recíproca entre dos o más personas. En las relaciones interpersonales el proceso de comunicación es clave y fundamental y estas relaciones se regulan por las leyes e instituciones de la interacción social. (p.1)</p>		

<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIÓN OPERACIONAL</b>	<b>INSTRUMENTALIZACIÓN</b>
------------------	------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------

<p>Determinar los elementos necesarios para el manejo de las relaciones interpersonales saludables entre el equipo docente de la Escuela San Francisco.</p>	<p>Elementos necesarios para el manejo de las relaciones interpersonales.</p>	<p>Los autores García et al. (2023) mencionan que “para que un grupo de personas funcione de manera saludable, es esencial mantener una comunicación fluida y efectiva” (p.377). Los elementos necesarios para el manejo de las relaciones interpersonales son los siguientes: Respeto: Según Cepeda y Rodríguez (2012) mencionan que el respeto “se conecta con la admiración o la sumisión que se muestra hacia una persona” (p.12). El respeto engloba el miramiento, la consideración y la deferencia. Apoyo mutuo: Tal como lo dicen</p>	<p>Es imprescindible contar con definiciones claras y medibles para evaluar de forma objetiva y precisa las bases esenciales de las relaciones interpersonales saludables entre los docentes. Por lo cual al evitar la ambigüedad y garantizando que la investigación sea rigurosa y objetiva, se define de manera concreta cómo se medirán los conceptos. Esto posibilita la comparación de los resultados con investigaciones previas.</p>	<p>Respeto: preguntas 21, 24, 28 y 34 del cuestionario. Apoyo mutuo: preguntas 22, 25, 29, 31 y 35 del cuestionario. Honestidad: preguntas 26, 30 y 32 del cuestionario. Confianza: preguntas 23, 27 y 33 del cuestionario.</p>
<p><b>OBJETIVOS</b></p>	<p><b>VARIABLES</b></p>	<p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b></p>	<p><b>DIMENSIÓN OPERACIONAL</b></p>	<p><b>INSTRUMENTALIZACIÓN</b></p>

		<p>Robertazzi et al. (2008) “una práctica de apoyo mutuo no se realiza desde quien lo recibe, sino desde quien actúa como su fuente” (p.238)</p> <p>Honestidad: Bonilla et al. (2011) mencionan que “la honestidad se refiere a un valor inherente a la naturaleza humana, que significa verdad, sinceridad y transparencia” (p.102)</p> <p>Confianza: Gallardo et al. (2008) mencionan que “la confianza es un factor crítico para las buenas relaciones interpersonales” (p.45) además señalan que es esencial para establecer vínculos de cooperación entre las personas.</p>	<p>Los elementos por considerar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Respeto</li> <li>● Apoyo mutuo</li> <li>● honestidad</li> <li>● Confianza</li> </ul>	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### **3. 6 Instrumentos**

Para la recolección de datos es necesario disponer de herramientas que ayuden en la recolección y organización de datos para garantizar un proceso eficiente. A continuación, se detallan el instrumento:

#### **3.6.1 Cuestionario**

Según Meneses (s. f.) “El cuestionario” es una técnica o herramienta utilizada, la metodología de encuestas es el conjunto de pasos estructurados para su creación y gestión, y para la recolección de la información obtenida” (p.9).

El cuestionario aplicado en esta investigación está compuesto por tres secciones y un total de 35 preguntas.

La primera sección del cuestionario está compuesta por 10 preguntas, dicha sección se refiere a los factores psicológicos en las relaciones interpersonales. Dichas preguntas están hechas para valorar la autoestima, la inteligencia emocional y el manejo del estrés y las respuestas reflejarán como se encuentran dichos factores psicológicos en las docentes de la escuela de San Francisco.

La segunda sección del cuestionario está compuesta por 10 preguntas, dicha sección se refiere a los factores sociales en las relaciones interpersonales. Las preguntas están basadas para valorar la comunicación, la empatía, la influencia los grupos sociales y la resolución de conflictos. Al obtener las respuestas se analizará dichos factores sociales en las docentes de la escuela San Francisco.

La tercera parte del cuestionario está compuesta por 15 preguntas, dicha sección se refiere a los elementos en las relaciones interpersonales, los cuales son respeto apoyo mutuo, honestidad y confianza, al obtener las respuestas de las encuestadas serán analizadas.

#### **3.7Análisis de la información**

Consiste en el análisis detallado de todas las respuestas recaudadas vinculadas al proceso de la técnica utilizada en el presente estudio para la recolección de la información fue el cuestionario a 15 docentes de la escuela. Un cuestionario se caracteriza según Bravo y

González (s. f.) por ser “...un formulario que se usa para recopilar información importante en un estudio, investigación, encuesta o sondeo, con el que podemos saber más sobre las cosas que nos interesan”. El cual se realizó por medios digitales. La investigadora se apersonó a la institución y le brindó orientación a la hora de completar el cuestionario a las docentes. Se les indicó que se garantiza la confidencialidad.

Para efectos de validez y confiabilidad, el cuestionario fue validado por el tutor de esta investigación, las preguntas fueron establecidas a partir de los hallazgos teórico-conceptuales establecidos en el marco teórico. A su vez, la muestra de un 68% de la población garantiza que sea un número confiable en cantidad de datos.

Para el análisis de información se utilizó el análisis de datos. Según Jesús, C. (2024) “el análisis de datos en la investigación cuantitativa implica el uso de técnicas estadísticas para recopilar, organizar y analizar los datos recopilados” (p.12). Por lo cual va cubriendo una variedad de métodos y técnicas, donde cada uno está diseñado para abordar diferentes tipos de preguntas de investigación.

Para cada pregunta se realizó una tabla de frecuencia y un gráfico los cuales fueron posteriormente comentados tanto a nivel absoluto como porcentual, a partir de esos resultados se establecieron cuadros resumen.

## CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se explicará por cada variable como se conforma y el análisis final obtenido del cuestionario aplicado en las docentes de la escuela San Francisco. Seguidamente por cada factor o elemento se mostrará una tabla de resultados y un gráfico de análisis.

### Variable 1. Factores psicológicos que inciden en las relaciones interpersonales

La variable factores psicológicos hace referencia a los aspectos conductuales, cognitivos y emocionales, en particular se analizan los factores: autoestima, inteligencia emocional y manejo del estrés. El primero por analizar es la autoestima.

#### Factor: Autoestima

El factor autoestima contempla las siguientes preguntas:

1. Confío en mis capacidades para desempeñar mi trabajo como docente.
3. Me siento valorado/a por mis compañeros de trabajo.
5. Considero que mis logros son producto de mi esfuerzo personal.
9. Creo que tengo un impacto positivo en mis compañeros/as.

Tabla 2. Factor Autoestima: Pregunta 1

1. Confío en mis capacidades para desempeñar mi trabajo como docente.					
	Frecuencia		Frecuencia		
	Opinión absoluta		absoluta	Frecuencia relativa	
			acumulada	relativa	acumulada
Nunca	0	0	0	0,00	0,00
Rara vez	1	0	0	0,00	0,00
A veces	2	3	3	0,20	0,20
Casi siempre	3	5	8	0,33	0,53
Siempre	4	7	15	0,47	1,00
		N=15	N=15	1	1

Sobre las capacidades para desempeñar mi trabajo como docente, 2 docentes mencionan que a veces, 3 casi siempre y 7 siempre. El gráfico 1 representa que el 20% confía en sus capacidades a veces, un 33% casi siempre y un 47% siempre.

### Confío en mis capacidades para desempeñar mi trabajo como docente

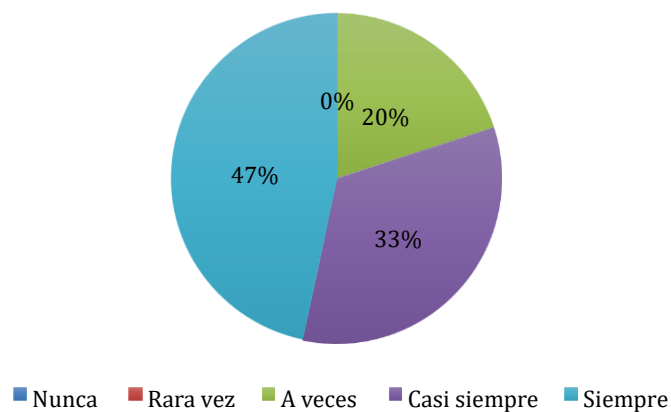


Figura 1. Factor Autoestima: Pregunta 1

Tabla 3.

Factor Autoestima: Pregunta 3

3. Me siento valorado/a por mis compañeros de trabajo.					
	Opinión absoluta	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	1	1	0.07	0.07
Rara vez	1	4	5	0.27	0.33

A veces	2	4	9	0.27	0.60
Casi siempre	3	3	12	0.20	0.80
Siempre	4	3	15	0.20	1.00
<b>3. Me siento valorado/a por mis compañeros de trabajo.</b>					
		N=15	N=15	1	1

Con respecto sobre me siento valorado/a por mis compañeros de trabajo, 1 docente menciona que rara vez, 2 a veces, 3 casi siempre y 4 siempre. El grafico 2 representa que el 6% nunca se siente valorado/ por sus compañeros de trabajo, un 27% rara vez, un 27% a veces, un 20% casi siempre y un 20% siempre.

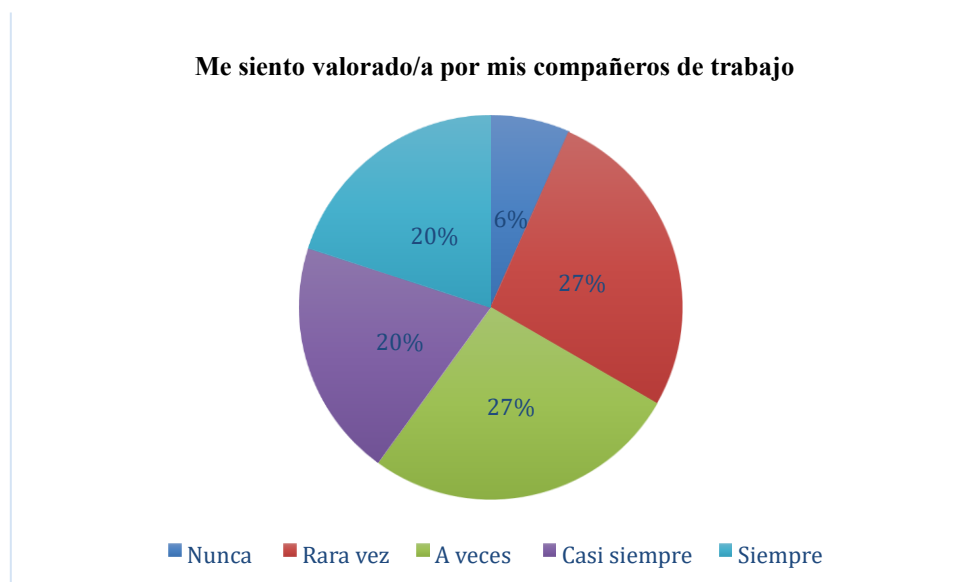


Figura 2. Factor Autoestima: Pregunta 3

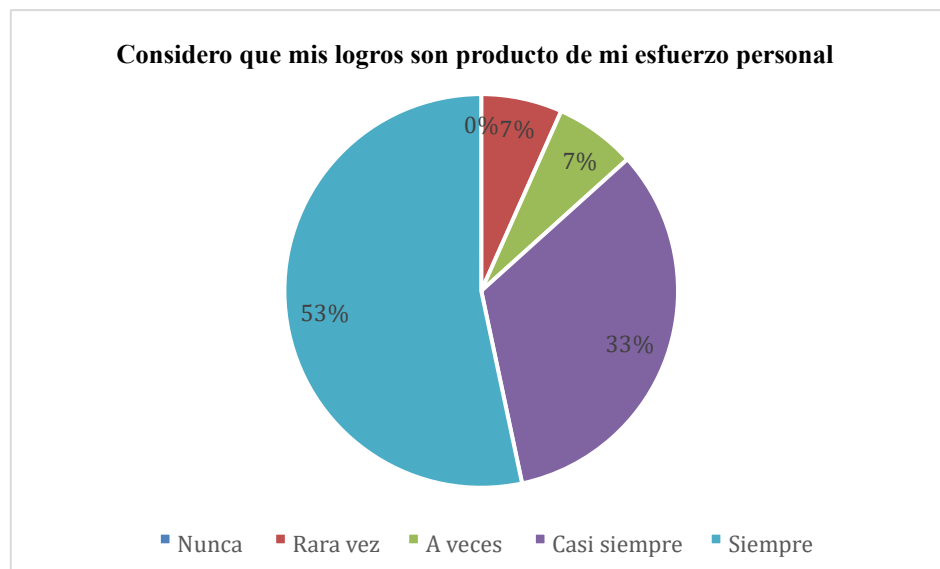
Tabla 4.

Factor Autoestima: Pregunta 5

<b>5. Considero que mis logros son producto de mi esfuerzo personal.</b>			
	Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
	absoluta	relativa	relativa
Opinión absoluta	acumulada	relativa	acumulada

Nunca	0	0	0	0.00	0.00
Rara vez	1	1	1	0.07	0.07
A veces	2	1	2	0.07	0.13
Casi siempre	3	5	7	0.33	0.47
<b>5. Considero que mis logros son producto de mi esfuerzo personal.</b>					
Siempre	4	8	15	0.53	1.00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con, considero que mis logros son producto de mi esfuerzo personal, respecto sobre me siento valorado/a por mis compañeros de trabajo, 1 docente menciona que rara vez, 1 a veces, 5 casi siempre y 8 siempre. El grafico 3 representa que el 7% considera que sus logros son producto de su esfuerzo personal rara vez, un 7% a veces, un 33% casi siempre y un 53% siempre.



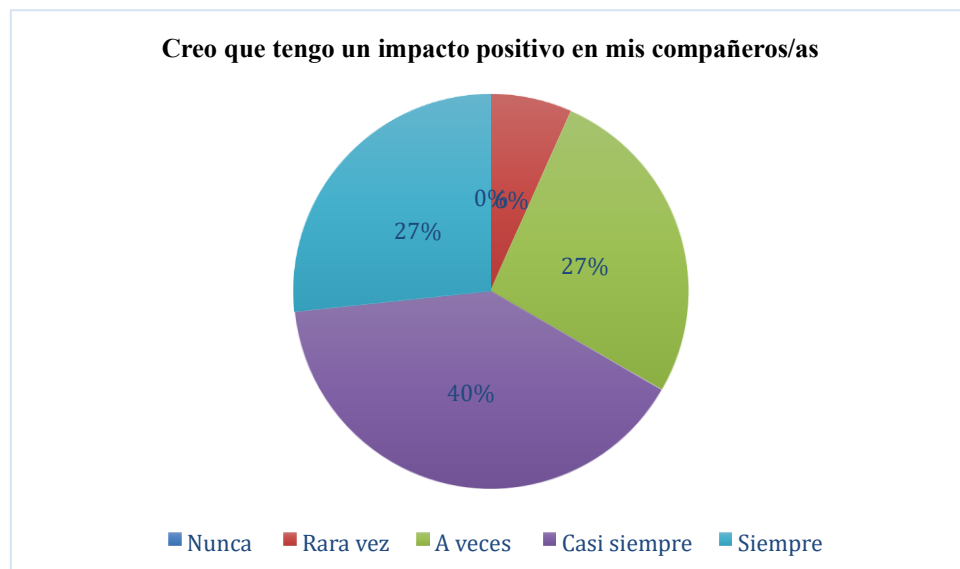
*Figura 3. Factor Autoestima: Pregunta 5*

*Tabla 5.*

*Factor Autoestima: Pregunta 9*

9. Creo que tengo un impacto positivo en mis compañeros/as.					
Opinión	Frecuencia	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	0	0	0.00	0.00
Rara vez	1	1	1	0.07	0.07
A veces	2	4	5	0.27	0.33
Casi siempre	3	6	11	0.40	0.73
Siempre	4	4	15	0.27	1.00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con, creo que tengo un impacto positivo en mis compañeros/a, 1 docente menciona que rara vez, 4 a veces, 6 casi siempre y 4 siempre. El grafico 4 representa que el 7% que tiene un impacto positivo en su compañeros/a, un 27% a veces, un 40% casi siempre y un 27% siempre.



*Figura 4. Factor Autoestima: Pregunta 9*

La autoestima tal como Demo (1983) afirma que “la autoestima es un juicio sobre uno mismo que puede variar con el tiempo y las circunstancias” (p.53. Respecto al factor autoestima, los participantes indican:

- En su mayoría indica que casi siempre o siempre confían en sí mismos para desempeñar su trabajo. Lo cual es un aspecto positivo.
- Una gran mayoría indica que nunca o solo a veces se sienten valoradas por las demás compañeras de trabajo.
- Al menos una gran parte de las docentes indican que sus logros son producto de su esfuerzo personal. Denota que reconocen su buen desempeño.
- Existe una amplia creencia de que hay una influencia positiva en las demás compañeras de trabajo.

Sobre la autoestima, Pequeña y Ecurra (2006), Rosenberg y Simmons (1972) propusieron que “una elevada autoestima se asocia a una mayor sensación de bienestar, confianza en sí mismo y una conducta positiva” (p.9-22). Además, estos autores sugieren que las personas con alta autoestima se valoran, aceptan sus cualidades y limitaciones, y demuestran competencia.

Para el establecimiento de relaciones interpersonales respecto al factor autoestima pueden influir positivamente el que las docentes se sientan confiadas en sus capacidades, que sus logros son producto de su esfuerzo y que pueden tener un impacto positivo en sus compañeras, pero puede impactar negativamente en dichas relaciones el que se sienten poco valorados por sus iguales.

Según la visión de Delgado (2019) “la complementariedad y la importancia de sentirse valorado hace que una persona encaje bien en un trabajo cuando sus habilidades son las adecuadas para las tareas que debe realizar” (p.4)

En resumen, las docentes generalmente confían en su capacidad para realizar su trabajo, lo que es positivo, reconocen su esfuerzo personal y creen influir positivamente en

las personas de su entorno. Sin embargo, muchas sienten poca valoración por parte de sus compañeras.

A continuación, se analiza el factor el cual corresponde a inteligencia emocional.

**Factor: Inteligencia emocional**

2. Soy capaz de reconocer y expresar mis emociones de manera adecuada.
6. Soy capaz de comprender y responder a las emociones de mis compañeros.
8. Me siento satisfecho/a con mis relaciones interpersonales en el trabajo.

*Tabla*

*Factor Inteligencia Emocional: Pregunta*

2. Soy capaz de reconocer y expresar mis emociones de manera adecuada					
	Opinión	Frecuencia		Frecuencia	
		Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	1	1	0.07	0.07
Rara vez	1	1	2	0.07	0.13
A veces	2	3	5	0.20	0.33
Casi siempre	3	6	11	0.40	0.73
Siempre	4	4	15	0.27	1.00
		N=15	N=15	1	1

Con respecto a si soy capaz de reconocer y expresar mis emociones de manera adecuada, 1 docente menciona que nunca, 1 rara vez, 3 a veces, 6 casi siempre y 4 siempre. El gráfico 6 representa que el 6% nunca es capaz de reconocer y expresar sus emociones de manera adecuada, un 7% rara vez, un 20% a veces, un 40% casi siempre y un 27% siempre.

Tabla

Factor Inteligencia Emocional: Pregunta. 2

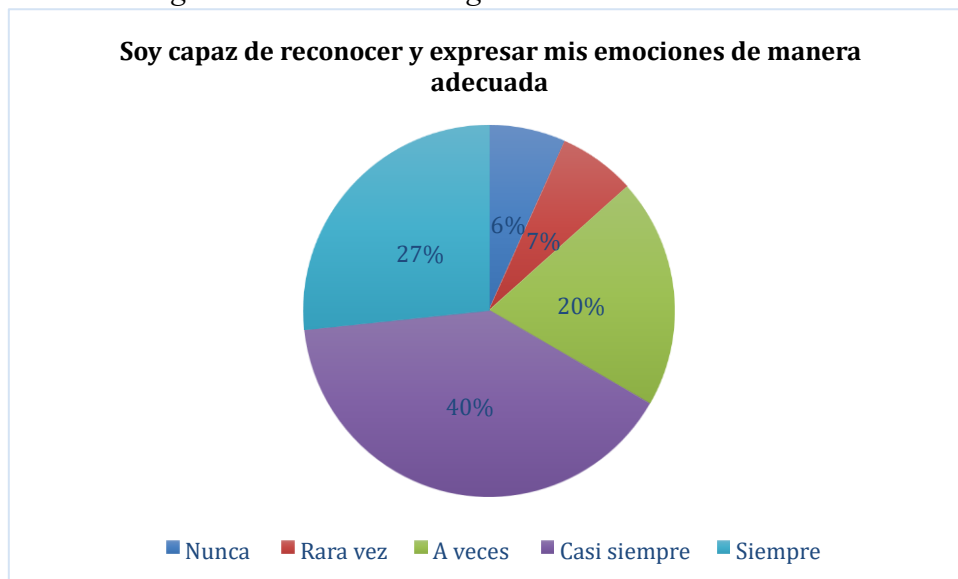


Figura 5. Factor Inteligencia Emocional: Pregunta 2

7.

6

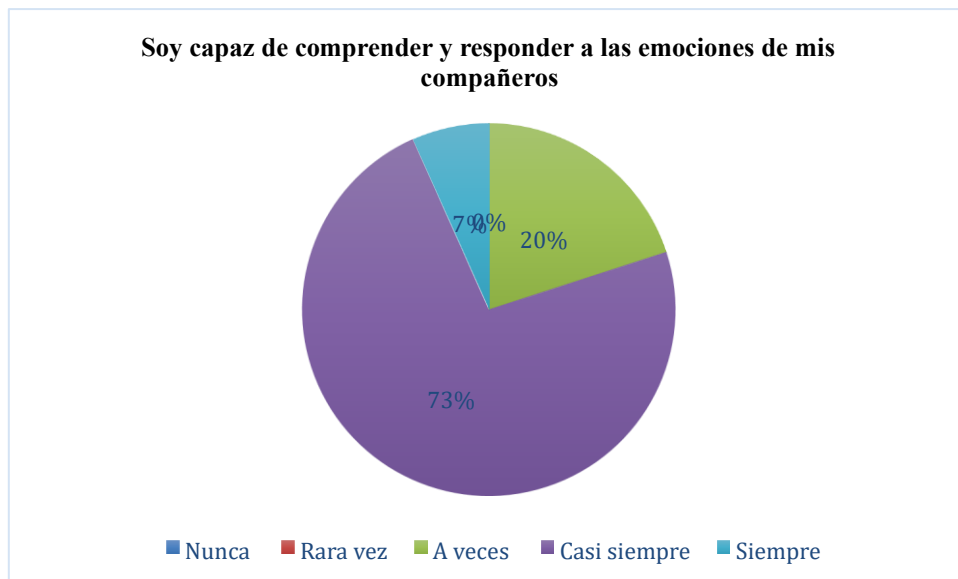
6. Soy capaz de comprender y responder a las emociones de mis compañeros					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Nunca	0	0	0	0.00	0.00
Rara vez	1	0	0	0.00	0.00
A veces	2	3	3	0.20	0.20
Casi siempre	3	11	14	0.73	0.93
Siempre	4	1	15	0.07	1.00
		N=15	N=15	1	1

Sobre ser capaz de comprender y responder a las emociones de mis compañeros, 3 docentes mencionan que a veces, 11 casi siempre y 1 siempre. El gráfico 6 representa que el

*Tabla*

*Factor Inteligencia Emocional: Pregunta*

20% es capaz de comprender y responder a las emociones de sus compañeros a veces, un 73% casi siempre y un 7% siempre.



*Figura 6. Factor Inteligencia Emocional: pregunta 6*

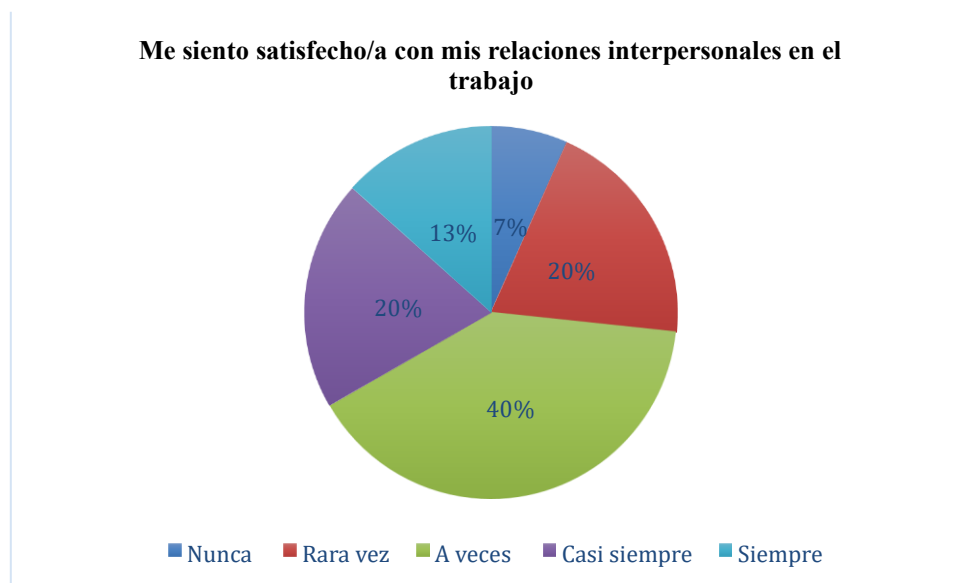
8.

8

8. Me siento satisfecho/a con mis relaciones interpersonales en el trabajo					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Nunca	0	1	1	0.07	0.07
Rara vez	1	3	4	0.20	0.27
A veces	2	6	10	0.40	0.67
Casi siempre	3	3	13	0.20	0.87
Siempre	4	2	15	0.13	1.00
		N=15	N=15	1	1

*Tabla**Factor Inteligencia Emocional: Pregunta. 2*

De acuerdo con me siento satisfecho/a con mis relaciones interpersonales en el trabajo, 1 docente menciona que nunca, 3 rara vez, 6 a veces, 3 casi siempre y 2 siempre. En el grafico 7 representa que el 7% se siente satisfecho/a con sus relaciones interpersonales en el trabajo nunca, un 20% rara vez, un 40% a veces, un 20% casi siempre y un 20% siempre.



*Figura 7. Factor Inteligencia Emocional: Pregunta 8*

Con respecto este factor psicológico García (2012) menciona que, "la inteligencia emocional es la habilidad de entender y manejar nuestras propias emociones, así como las de los demás, para tomar mejores decisiones y comportarse de manera más efectiva" (p.4). Respecto lo mencionado anteriormente se realizaron ciertas preguntas y los resultados de la población encuestada muestran que:

- Las docentes en su gran mayoría son capaces de reconocer y expresar mis emociones de manera adecuada. Una gran cantidad de ellas colocan este aspecto entre siempre o casi siempre.
- Las participantes en su mayoría indican que casi siempre son capaces de comprender y responder a las emociones de mis compañeras.
- Las opiniones sobre su satisfacción respecto a las relaciones interpersonales son variadas, pero apunta que solo ocurre a veces.

Por ende, se establece que, la mayoría de las docentes reconocen y expresan adecuadamente sus emociones y comprenden a sus compañeras, aunque su satisfacción con las relaciones interpersonales varía, predominando respuestas de satisfacción ocasional.

Respecto a la inteligencia emocional, muestra que el reconocer y expresar positivamente las emociones además de comprender y responder a las emociones de los demás influye positivamente en el mantenimiento de relaciones interpersonales entre las docentes. En esta línea, es importante mencionar como Euroinova International Online Education (2024), refiere a la autoconciencia emocional, entendida como la educación emocional nos proporciona las herramientas necesarias para conocernos a nosotros mismos y desarrollar una comprensión profunda de nuestros sentimientos.

Ahora bien, Euronova International Online Education (2024), también menciona que las habilidades sociales son necesarias, especialmente que el invertir en el desarrollo de esta habilidad no solo nos beneficia a nivel personal, sino que también puede traducirse en un aumento de la productividad y la eficiencia en el lugar de trabajo. También muestra que muchas de las docentes a veces o rara vez se sienten satisfechas con las relaciones interpersonales, lo cual quiere decir que es necesario invertir en las habilidades sociales.

Seguidamente, se analiza el manejo del estrés como tercer factor psicológico.

### Factor: Manejo del estrés

El factor manejo del estrés se conforma de las siguientes preguntas:

4. Cuando me enfrento a una situación estresante, suelo buscar soluciones en lugar de preocuparme.

7. Utilizó técnicas de relajación para manejar el estrés.

10. Soy capaz de mantener la calma en situaciones difíciles.

Tabla 9

Factor Manejo del Estés: Pregunta 4

4. Cuando me enfrento a una situación estresante, suelo buscar soluciones en lugar de preocuparme					
Opini3n	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Nunca	0	0	0	0.00	0.00
Rara vez	1	1	1	0.07	0.07
A veces	2	4	5	0.27	0.33
Casi siempre	3	9	14	0.60	0.93
Siempre	4	1	15	0.07	1.00
		N=15	N=15	1	1

Con respecto a cuando me enfrento a una situaci3n estresante, suelo buscar soluciones en lugar de preocuparme, 1 docente menciona que rara vez, 4 a veces, 9 casi siempre y 1 siempre. En el grafico 8 representa que el 7% se enfrenta a una situaci3n estresante y suele buscar soluciones en lugar de preocuparse rara vez, un 27% a veces, un 60% a veces y un 7% siempre.

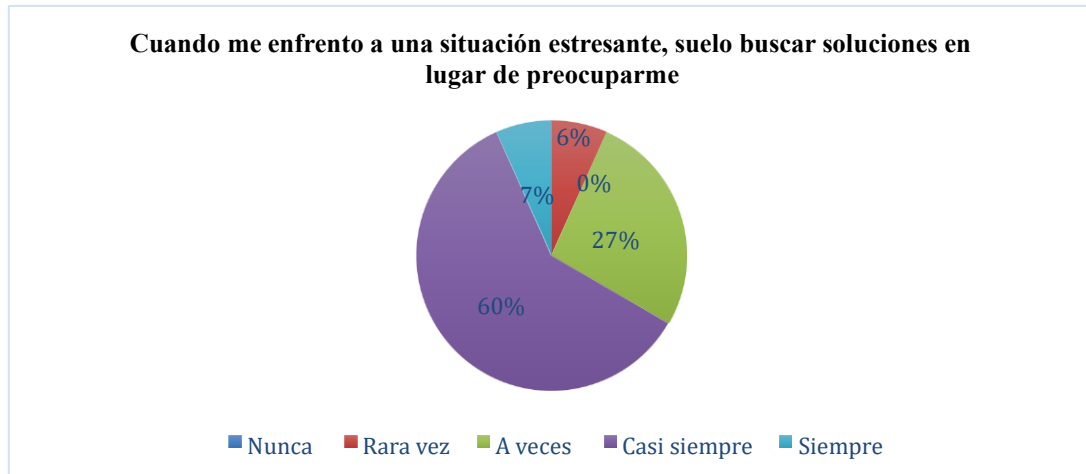


Figura 8. Factor Manejo del Estés: Pregunta 4

Tabla 10.

Factor Manejo del Estés: Pregunta 7

7. Utilizo técnicas de relajación para manejar el estrés					
	Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	1	1	0.07	0.07
Rara vez	1	3	4	0.20	0.27
A veces	2	6	10	0.40	0.67
Casi siempre	3	3	13	0.20	0.87
Siempre	4	2	15	0.13	1.00
		N=15	N=15	1	1

Con respecto a utilizar técnicas de relajación para manejar el estrés, una docente expresa que nunca, 3, rara vez, 6 a veces, 3 casi siempre y 2 siempre. En el gráfico 9 se representa que el 7% utiliza técnicas de relajación para manejar el estrés nunca, un 20% rara vez, un 40% a veces, un 20% casi siempre y un 13% siempre.

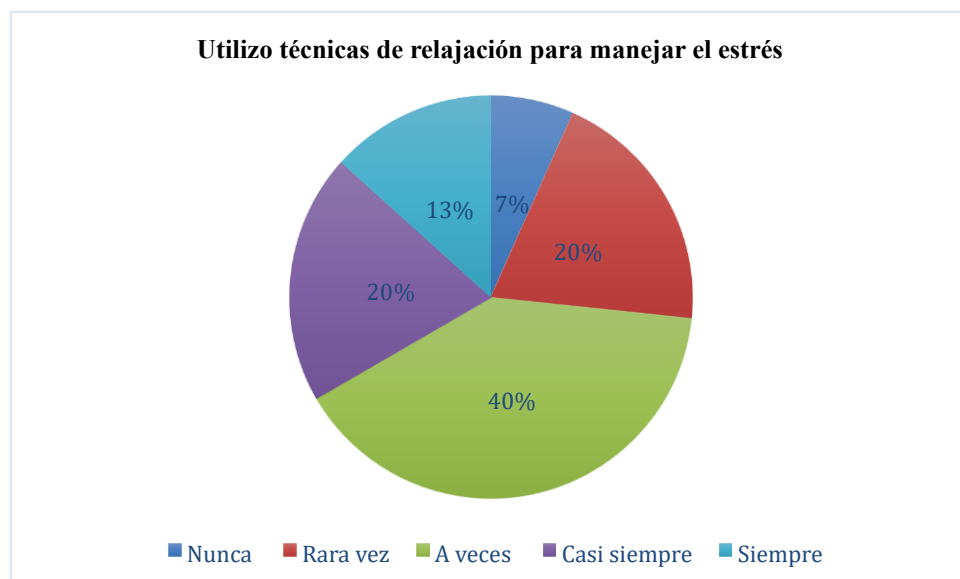


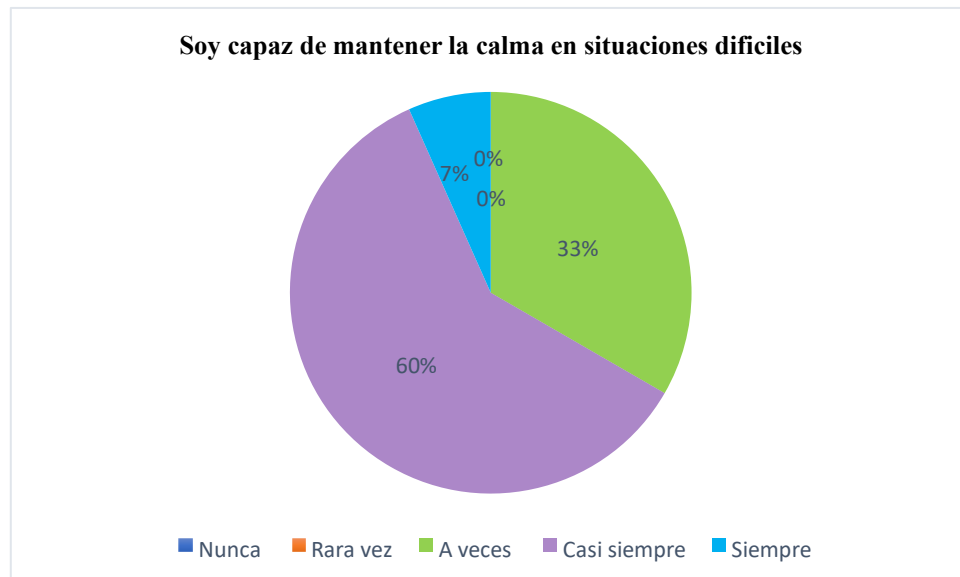
Figura 9. Factor Manejo del Estés: Pregunta 7

Tabla 11.

Factor Manejo del Estés: Pregunta 10

10. Soy capaz de mantener la calma en situaciones difíciles					
	Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nunca	0	0	0	0.00	0.00
Rara vez	1	0	0	0.00	0.00
A veces	2	5	5	0.33	0.33
Casi siempre	3	9	14	0.60	0.93
Siempre	4	1	15	0.07	1.00
		N=15	N=15	1	1

Con respecto a soy capaz de mantener la calma en situaciones difíciles, 5 docentes mencionan que a veces, 9 casi siempre y 1 siempre. En el grafico 10 se representa que un 33% es capaz de mantener la calma en situaciones difíciles a veces, un 60% casi siempre y un 7% siempre.



*Figura 10. Factor Manejo del Estés: Pregunta 10*

Con respecto a los factores que se involucran en el estrés, Onofre (2021) afirma que “el estrés es una alarma interna que se activa cuando percibimos un peligro” (p.19). Esta alarma nos impulsa a tomar medidas para protegernos, ya sea enfrentando directamente la amenaza o buscando la seguridad. Con respecto al factor manejo del estrés, las participantes:

- La mayoría menciona que casi siempre o a veces enfrentan una situación estresante o suelen buscar soluciones en lugar de preocuparse.
- Al menos 6 de las docentes indican que a veces usan técnicas de relajación para manejar el estrés.
- En su gran mayoría las docentes expresan que casi siempre o siempre son capaces de mantener la calma en situaciones difíciles.

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2004) sostiene que el estrés laboral afecta negativamente tanto a la salud psicológica y física de los trabajadores, como a la eficacia de las entidades. (p.12). De acuerdo con lo anterior, el estrés, es una respuesta natural a las amenazas, la cual se desencadena por factores ambientales, organizacionales e individuales.

Para el establecimiento de las relaciones interpersonales respecto al factor manejo del estrés puede influir positivamente en que las docentes se sientan preparadas al enfrentar una situación estresante y al mismo tiempo buscar soluciones sin tener que preocuparse, pero

podría impactar negativamente ya que en ciertas ocasiones el utilizar técnicas de relajación para controlar el estrés es una de sus primeras opciones.

En este sentido, Robbins y Judge (2009) mencionan que los efectos o consecuencias del estrés se observan mediante una serie de síntomas que pueden experimentar los trabajadores, los cuales pueden agruparse de la siguiente manera; síntomas fisiológicos, síntomas psicológicos y síntomas conductuales.

En resumen, se realiza un análisis sobre los efectos del estrés laboral, particularmente en las docentes. Donde se destaca la importancia de las relaciones interpersonales como factor para manejar el estrés, aunque se advierte que una excesiva dependencia en técnicas de relajación podría no ser la solución más efectiva en todos los casos. Además, se mencionan los estudios de Robbins y Judge (2009) y de la Organización Mundial de la Salud (2004) para respaldar las afirmaciones sobre los síntomas y consecuencias del estrés laboral.

En síntesis, los factores psicológicos impactan las relaciones interpersonales de manera positiva y negativa, a continuación, se ofrece un cuadro resumen.

*Tabla 12.*

*Resumen de los factores psicológicos*

	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>
<b>Autoestima</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Confianza en capacidades.</li> <li>● Logros individuales.</li> <li>● Impacto positivo en los demás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Poca valoración por parte de sus iguales.</li> </ul>
<b>Inteligencia emocional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aumento de la productividad y la eficiencia.</li> <li>● Expresión adecuada de sus emociones.</li> <li>● Compresión a sus iguales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Baja satisfacción en las habilidades sociales.</li> </ul>
<b>Manejo del estrés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Preparación para situaciones estresantes.</li> <li>● Resolución inmediata a conflictos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Poca utilización de técnicas de relajación.</li> </ul>

## Variable 2. Factores sociales que inciden en las relaciones interpersonales

La variable de los factores sociales hace referencia a los aspectos conductuales, cognitivos y emocionales, en particular se analizan los factores: comunicación, empatía, influencia de los grupos sociales y resolución de conflictos. El primer factor por analizar es la comunicación.

### Factor: Comunicación

El factor comunicación consta de las siguientes preguntas:

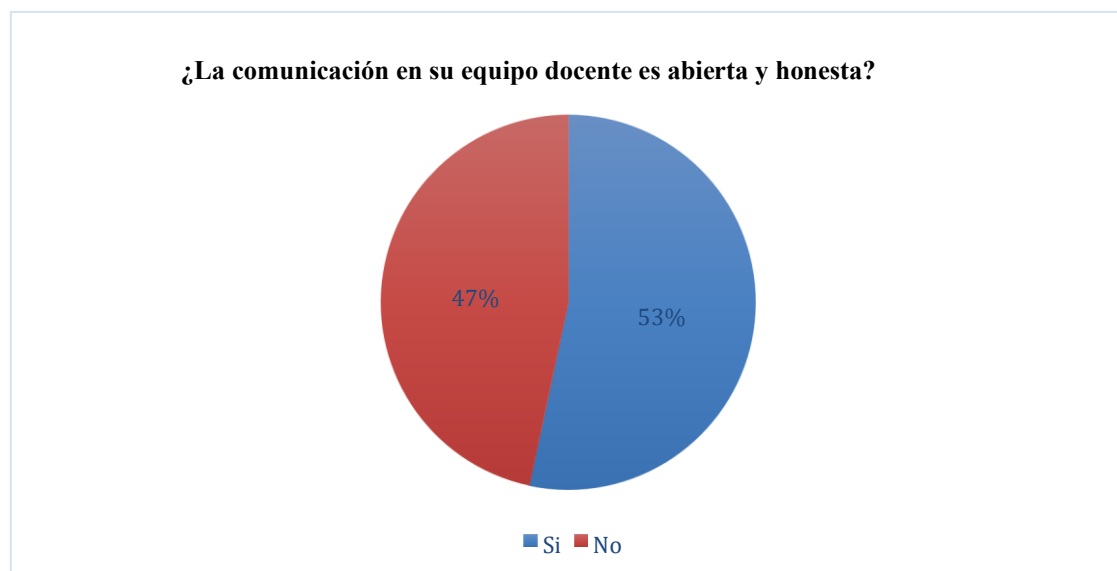
13. ¿La comunicación en su equipo docente es abierta y honesta?
16. ¿Recibe retroalimentación constructiva de sus colegas?
20. ¿Recibe retroalimentación constructiva de sus colegas?

*Tabla 13.*

*Factor Comunicación: Pregunta 13*

13. ¿La comunicación en su equipo docente es abierta y honesta?					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	relativa	relativa	acumulada
Si	0	5	5	0.33	0.33
No	1	10	15	0.67	1.00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con la comunicación en su equipo docente es abierta y honesta, 5 docentes mencionan que sí y 10 que no. El gráfico 11 representa que el 33% expresa que la comunicación en su equipo docente si es abierta y honesta y el 67% menciona que no.



*Figura 11. Factor Comunicación: Pregunta 13*

*Tabla 14*

*Factor Comunicación: Pregunta 16*

16. ¿Recibe retroalimentación constructiva de sus colegas?					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Si	0	7	7	0.47	0.47
No	1	8	15	0.53	1.00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con recibe retroalimentación constructiva de sus colegas, 7 docentes mencionan que sí y 8 no. En el grafico 12 se presenta que el 47% si recibe retroalimentación constructiva de sus colegas y el 53% no.

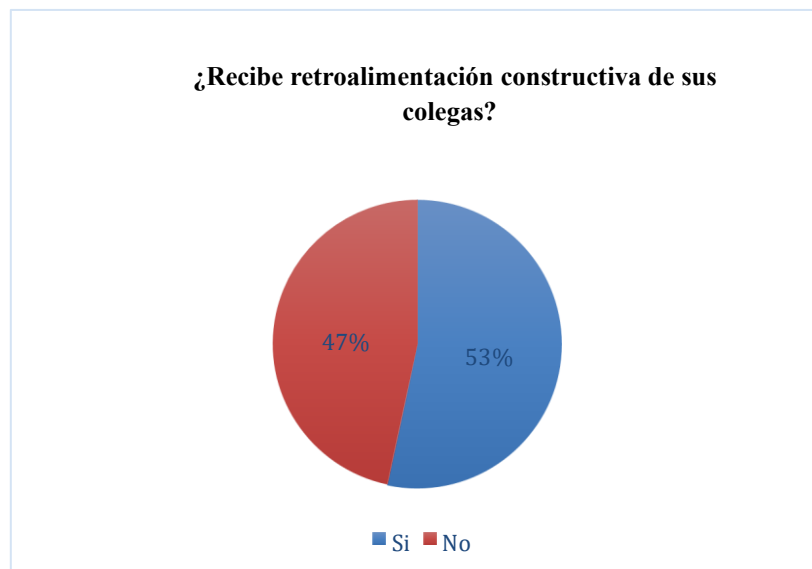


Figura 12. Factor Comunicación: Pregunta 16

Tabla 15

Factor Comunicación: Pregunta 10

20. ¿Cree que la comunicación asertiva ayuda a mantener buenas relaciones en el equipo?					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Si	0	14	14	0.93	0.93
No	1	1	15	0.07	1.00
		N=15	N=15	1	1

Con respecto a que la comunicación asertiva ayuda a mantener buenas relaciones en el equipo, 14 docentes expresan que sí y 1 que no. En el gráfico 13 se representa que un 97% cree que la comunicación asertiva si ayuda a mantener buenas relaciones en el equipo mientras que un 7% no.



*Figura 13. Factor Comunicación: Pregunta 20*

Según Giani (2024) la comunicación consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor a través de un medio determinado. Este fenómeno universal se manifiesta en todas las formas de vida, desde los seres humanos hasta los organismos más simples, y se realiza mediante diversos canales sensoriales.

Los resultados de las docentes encuestadas muestran que:

- Un alto porcentaje de las docentes percibe que la comunicación en el equipo es abierta y honesta.
- Por lo tanto, la mayoría indica recibir retroalimentación constructiva de sus compañeras.
- También una gran mayoría de las participantes está de acuerdo en que la comunicación asertiva es clave para mantener buenas relaciones interpersonales.

En general, el equipo docente percibe un buen nivel de comunicación abierta y honesta, aunque si bien la mayoría de las docentes reciben retroalimentación, es necesario prestar atención a aquellas que indican que no la reciben en la medida adecuada, predominando un amplio consenso sobre la importancia de la comunicación asertiva para mantener buenas relaciones en el equipo.

Los gráficos presentados revelan un panorama mixto en cuanto a la comunicación dentro del equipo docente. Si bien la mayoría percibe una comunicación abierta y honesta, y existe un amplio consenso sobre la importancia de la comunicación asertiva para mantener buenas relaciones, la práctica de la retroalimentación constructiva muestra variaciones

significativas. Por lo tanto, Aicad Business School (2023) menciona que la comunicación juega una función esencial en nuestro día a día, debido a que nos posibilita relacionarse, comprender y establecer vínculos con los demás.

Por otra parte, Aau (2024) refiere que la comunicación es fundamental para la existencia de las personas, ya que les facilita expresarse y compartir datos y saberes, establecer vínculos, alcanzar acuerdos relevantes y manifestar sus emociones y pensamientos. Ya que un número considerable de docentes indica no recibirla con regularidad, lo que sugiere la necesidad de fortalecer este aspecto. Al abordar estas áreas, se puede fortalecer aún más las relaciones y potenciar el desempeño del equipo docente.

Seguidamente se analiza la empatía como segundo factor social.

Factor: Empatía

El factor empatía contempla las siguientes preguntas:

11. ¿Se siente comprendido/a por sus colegas cuando comparte sus ideas o preocupaciones?
17. ¿Intenta comprender los puntos de vista de sus colegas, aunque no esté de acuerdo?

*Tabla 16*

*Factor Comunicación: Pregunta 11*

11. ¿Se siente comprendido/a por sus colegas cuando comparte sus ideas o preocupaciones?					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	relativa	relativa	relativa acumulada
Si	0	10	10	0.67	0.67
No	1	5	15	0.33	1.00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con se siente comprendido/a por sus colegas cuando comparte sus ideas o preocupaciones, 10 docentes mencionan que sí y 5 no. La gráfica 14 representa que el 67% si se siente comprendido/a por sus colegas cuando comparte sus ideas o preocupaciones mientras que un 33% menciona que no.



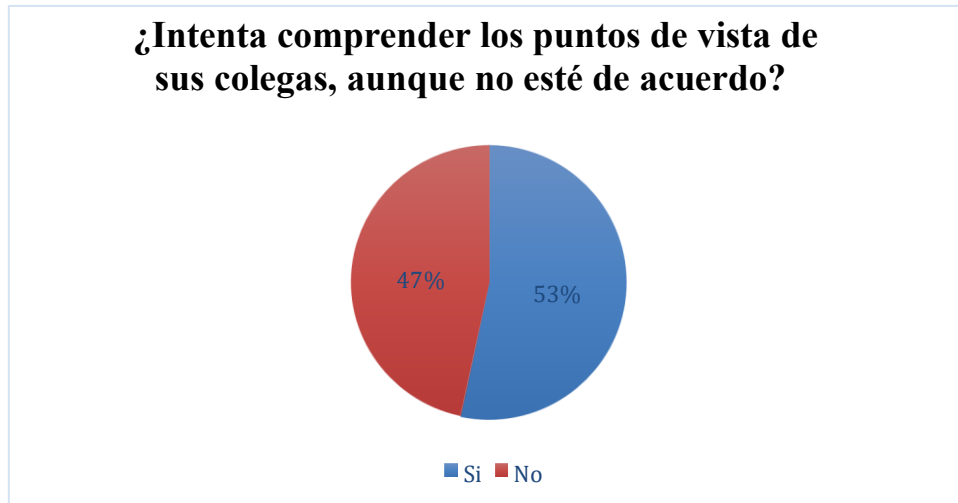
*Figura 14. Factor Comunicación: Pregunta 11*

*Tabla 17*

*Factor Comunicación: Pregunta 17*

17. ¿Intenta comprender los puntos de vista de sus colegas, aunque no esté de acuerdo?					
	Opinión	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	absoluta	relativa	relativa
		Opinión absoluta	acumulada	relativa	acumulada
Si	0	14	14	0.93	0.93
No	1	1	15	0.07	1.00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con intenta comprender los puntos de vista de sus colegas, aunque no esté de acuerdo, 14 docentes expresan que sí y 1 docente que no. En el gráfico 15 representa que un 93% si intenta comprender los puntos de vista de sus colegas, aunque no esté de acuerdo y el 7% menciona que no.



*Figura 15. Factor Comunicación: Pregunta 17*

De acuerdo con lo indicado por Balart Gritti (s. f.) la empatía es la capacidad de comprender y compartir las emociones y experiencias de los otros, adoptando su perspectiva y respondiendo de manera adecuada a sus necesidades. Respecto al factor empatía, los participantes indican:

- Las encuestadas se sienten moderadamente comprendidas por sus colegas.
- Las docentes demuestran un alto nivel de apertura hacia los puntos de vista de sus iguales.

Se establece que las docentes encuestadas muestran una clara disposición a comprender los puntos de vista de sus colegas, lo cual es fundamental para fomentar las relaciones interpersonales en un ambiente saludable. También comparten sus ideas y preocupaciones con sus colegas, lo que indica una cierta apertura a la comunicación y la retroalimentación. A continuación, se muestra gráficamente el análisis de este factor.

Se presenta un panorama mixto en cuanto a la comunicación y comprensión dentro del equipo. Por un lado, se observa un alto nivel de disposición para comprender los puntos de vista de los demás, reflejado en la alta puntuación en la pregunta 17. Esto indica un ambiente de trabajo donde se valora la diversidad de opiniones y se fomenta el diálogo. En esta parte, según Carlos (2023) es importante mencionar que la empatía una habilidad que posee cada individuo para comprender y ponerse en la posición de otra. No obstante, hay variaciones personales que provocan que la empatía se muestre de formas distintas.

Sin embargo, la puntuación moderada en la pregunta 11 sugiere que, a pesar de este esfuerzo, no todos los miembros del equipo se sienten completamente comprendidos al expresar sus ideas o preocupaciones. Esto podría indicar la existencia de barreras de comunicación o dinámicas de grupo que impiden una conexión más profunda.

A continuación, se analiza la influencia de grupos sociales como tercer factor social.

### **Factor: Influencia de los grupos sociales**

El factor influencia de los grupos sociales se conforma de las siguientes preguntas:

12. ¿Existen grupos informales que influyen en cómo se realizan las tareas en el equipo?

15. ¿Se siente parte de un equipo unido?

18. ¿Existen diferencias de trato o privilegios entre los docentes?

*Tabla 18*

*Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 12*

12. ¿Existen grupos informales que influyen en cómo se realizan las tareas en el equipo?					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Si	0	10	10	0.67	0.67
No	1	5	15	0.33	1.00
		N=15	N=15	1	1

Respecto a existen grupos informales que influyen en cómo se realizan las tareas en el equipo, 10 docentes mencionan que sí y 5 que no. En el gráfico 16 representa que el 67% si existen grupos informales que influyen en cómo se realizan las tareas en el equipo y el 33% menciona que no.



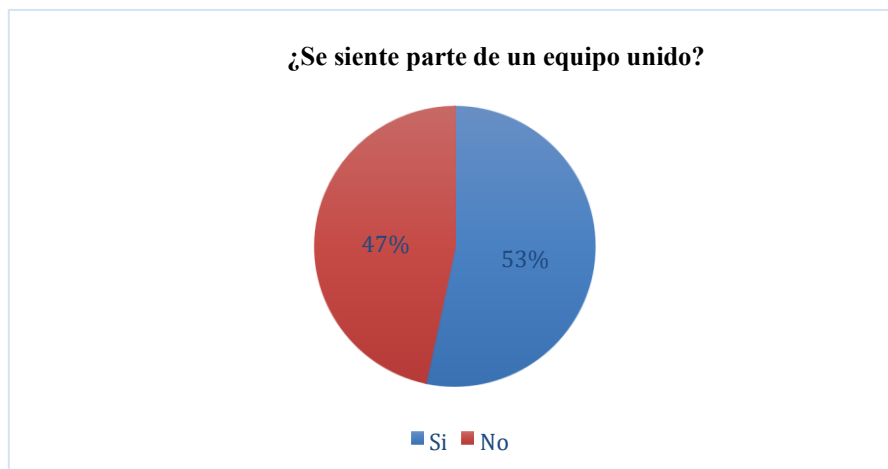
Figura 16. Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 12

Tabla 19

Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 15

15. ¿Se siente parte de un equipo unido?					
	Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Si	0	5	5	0.33	0.33
No	1	10	15	0.67	1.00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con se siente parte de un equipo unido, 5 docentes mencionan que sí y 10 que no. En el grafico 17 representa que un 33% si se siente parte de un equipo unido y un 67% no.



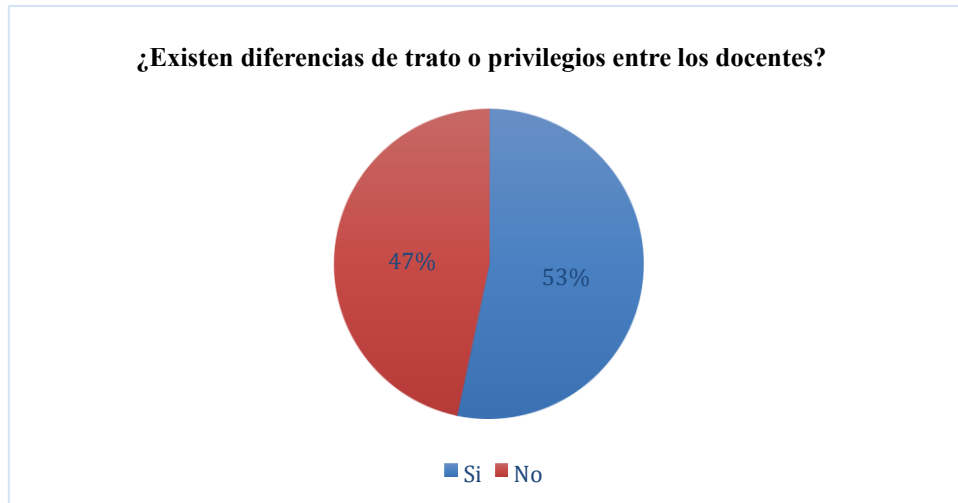
*Figura 17. Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 15*

*Tabla 20*

*Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 18*

18. ¿Existen diferencias de trato o privilegios entre los docentes?					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Si	0	8	8	0.53	0.53
No	1	7	15	0.47	1.00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con existen diferencias de trato o privilegios entre los docentes, 8 mencionan que sí y 7 que no. En el grafico 18 representa que un 53% si existen diferencias de trato o privilegios entre los docentes y el 47% menciona que no.



*Figura 18. Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 18*

Tal como lo menciona Ortego et al. (s. f.) la influencia social delimitada que oscila desde una unidad compacta en la que puede diferir en el grado de intimidad y de organización de sus miembros, hasta una masa imprecisa o grupo social. (p.4), En relación con el factor influencia de los grupos sociales las participantes:

- Un número considerable de docentes reconoce la existencia de grupos informales que influyen en la forma de realizar las tareas.
- Existe un grupo significativo de docentes que se siente parte de un equipo unido.
- Los resultados están relativamente equilibrados, con una ligera mayoría de docentes que perciben que no existen diferencias de trato significativas.

Por ende, se muestra una dinámica social dentro del equipo docente. Por un lado, es positivo observar que una mayoría significativa de 10 docentes reconoce la existencia de grupos informales, lo que indica una conciencia sobre las dinámicas sociales presentes en el equipo. Sin embargo, es preocupante que un número considerable de otros docentes no se sienta parte de un equipo unido, lo que puede generar sentimientos de aislamiento y afectar la colaboración. Por otro lado, aunque la mayoría percibe un trato equitativo, la existencia de diferencias de trato para un grupo menor de docentes. Dando como resultado la muestra tanto fortalezas como debilidades en la dinámica social del equipo.

Seguidamente se presenta el cuarto factor social:

### Factor: Resolución de conflictos

Seguidamente se presentan las preguntas del factor:

14. ¿Se resuelven los conflictos de manera satisfactoria para todos los involucrados?

19. ¿Se siente cómodo/a expresando sus opiniones en reuniones de equipo?

Tabla 21

Factor Resolución de conflictos: Pregunta 18

18. ¿Existen diferencias de trato o privilegios entre los docentes?					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Si	0	5	5	0,33	0,33
No	1	10	15	0,67	1,00
		N=15	N=15	1	1

Respecto a existen diferencias de trato o privilegio entre los docentes, 5 mencionan que sí y 10 que no. En el grafico 19 se representa que el 33% menciona que si existen diferencias de trato entre los docentes y un 67% menciona que no.

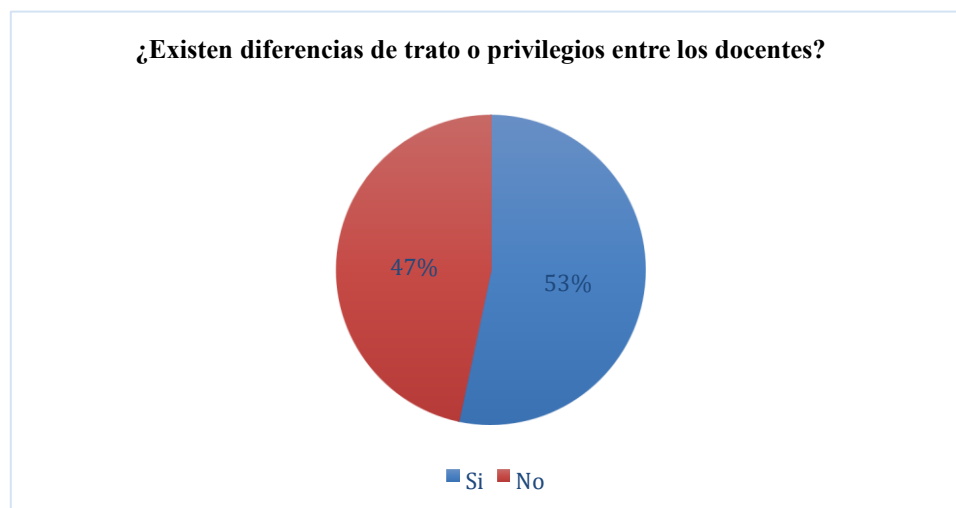


Figura 19. Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 18

Tabla 22

## Factor Resolución de conflictos: Pregunta 19

19. ¿Se siente cómodo/a expresando sus opiniones en reuniones de equipo?					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Si	0	8	8	0,53	0,53
No	1	7	15	0,47	1,00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con se siente cómodo/a expresando sus opiniones en reuniones de equipo, 8 docentes mencionan que sí y 7 que no. El grafico 19 representa que el 53% si se siente cómodo/a expresando sus opiniones en reuniones de equipo y el 47% no.

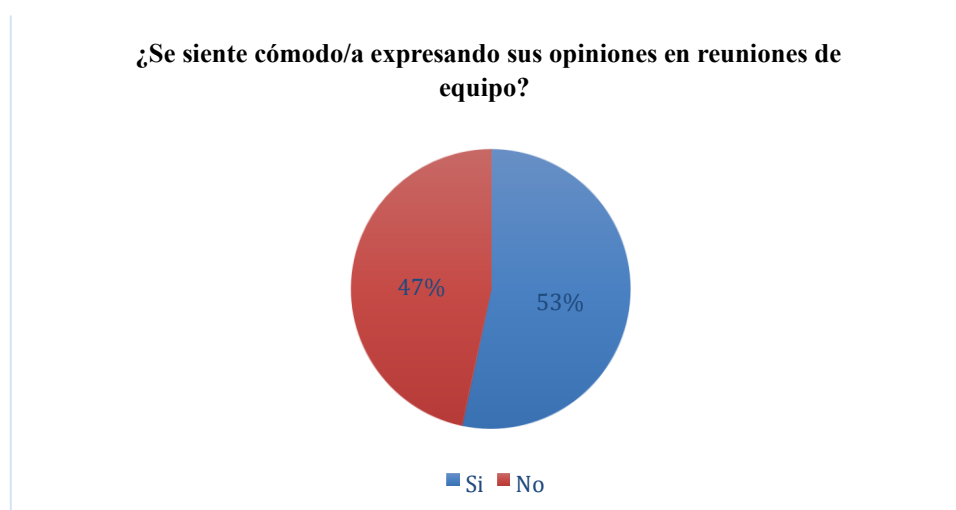


Figura 20. Factor Influencia de los grupos sociales: Pregunta 19

Según Castro (2023), una relación interpersonal es la interacción recíproca entre dos o más personas. En las relaciones interpersonales el proceso de comunicación es clave y fundamental y estas relaciones se regulan por las leyes e instituciones de la interacción social. (p.1). Respecto al factor resolución de conflictos las participantes difieren:

- La mayoría de las docentes muestran que los problemas no se solucionan satisfactoriamente para cada persona.
- Una ligera mayoría de participantes dicen sentirse cómodos expresando sus opiniones.

Por lo cual con lo presentado revela un panorama complejo en cuanto a la resolución de conflictos y la expresión de opiniones dentro del equipo de docentes. Por un lado, es preocupante que una mayoría significativa de participantes considere que los conflictos no se resuelven de manera satisfactoria para todos los involucrados. Sin embargo, es positivo observar que una parte considerable de los docentes se siente cómoda expresando sus opiniones en reuniones de equipo, lo cual indica la existencia de un cierto grado de apertura y comunicación. No obstante, el hecho de que un grupo no despreciable no se sienta cómoda expresándose sugiere la presencia de barreras que impiden una comunicación fluida y abierta.

En compilación, los factores sociales impactan las relaciones interpersonales de manera positiva y negativa.

*Tabla 23*

*Resumen de Factores Sociales*

	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>
<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicación abierta y honesta.</li> <li>● Retroalimentación constructiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Falta de comunicación asertiva y directa.</li> </ul>
<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Disposición para comprender.</li> <li>● Valoración de opiniones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Barreras de comunicación</li> </ul>
<b>Influencia de los grupos sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conciencia sobre las dinámicas sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Falta de unión genuina del grupo.</li> </ul>
<b>Resolución de conflictos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comodidad al expresar sus opiniones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Barreras para una comunicación fluida.</li> </ul>

### Variable 3. Elementos necesarios para el manejo de las relaciones interpersonales

La variable de los elementos necesarios para el manejo de las relaciones interpersonales hace referencia en los aspectos conductuales, cognitivos y emocionales, en particular se analizan los elementos como: respeto, apoyo mutuo, honestidad y confianza.

#### Elemento: Respeto

El elemento respeto se conforma de las siguientes preguntas:

- 21. ¿Siento que mis colegas me tratan con respeto?
- 24. Creo que el respeto mutuo es fundamental para un buen ambiente de trabajo
- 28. Me siento valorado/a por las contribuciones que hago al equipo
- 34. Me siento respetado/a por las ideas y opiniones de mis colegas

Tabla 24

Elemento Respeto: Pregunta 21

21. ¿Siento que mis colegas me tratan con respeto?					
	Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nada	0	1	1	0,07	0,07
Poco	1	1	2	0,07	0,13
Moderadamente	2	5	7	0,33	0,47
Mucho	3	5	12	0,33	0,80
Muchísimo	4	3	15	0,20	1,00
		N=15	N=15	1	1

Con respecto a siento que mis colegas me tratan con respeto, 1 docente menciona que nada, 1 que poco, 5 moderadamente, 5 mucho, 3 muchísimo. En el grafico 21 un 7% siente que sus colegas le tratan con respeto nada, un 7% poco, un 33% moderadamente, 33% mucho y un 20% muchísimo.

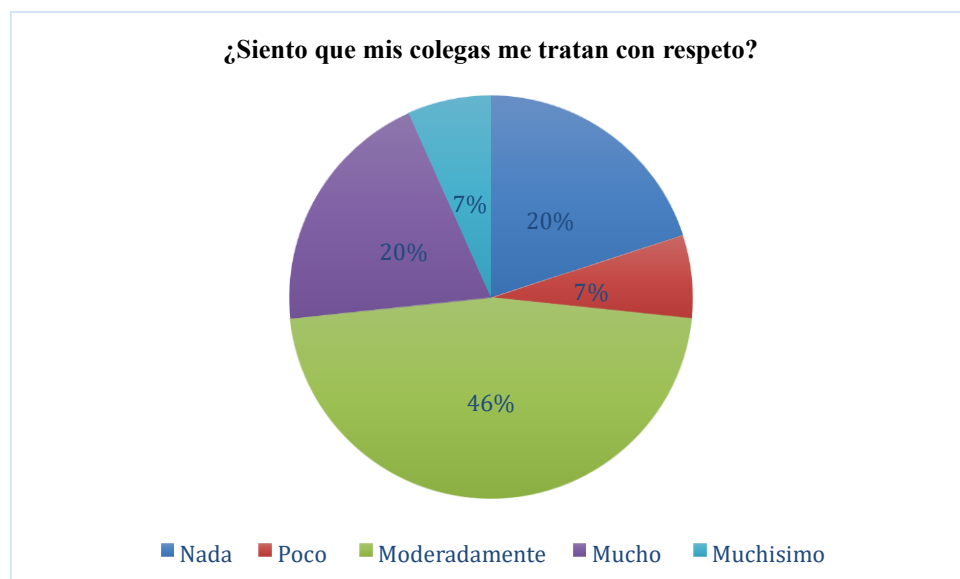


Figura 21. Elemento Respeto: Pregunta 21

Tabla 25

Elemento Respeto: Pregunta 24

24. Creo que el respeto mutuo es fundamental para un buen ambiente de trabajo					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Nada	0	0	0	0,00	0,00
Poco	1	0	0	0,00	0,00
Moderadamente	2	1	1	0,07	0,07
Mucho	3	3	4	0,20	0,27
Muchísimo	4	11	15	0,73	1,00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con creo que el respeto mutuo es fundamental para un buen ambiente de trabajo, 1 docente menciona que moderadamente, 3 mucho y 11 muchísimo. En el grafico 22 se representa que el 7% cree moderadamente que el respeto mutuo es fundamental para un buen ambiente en el trabajo, un 20% mucho y un 73% muchísimo.

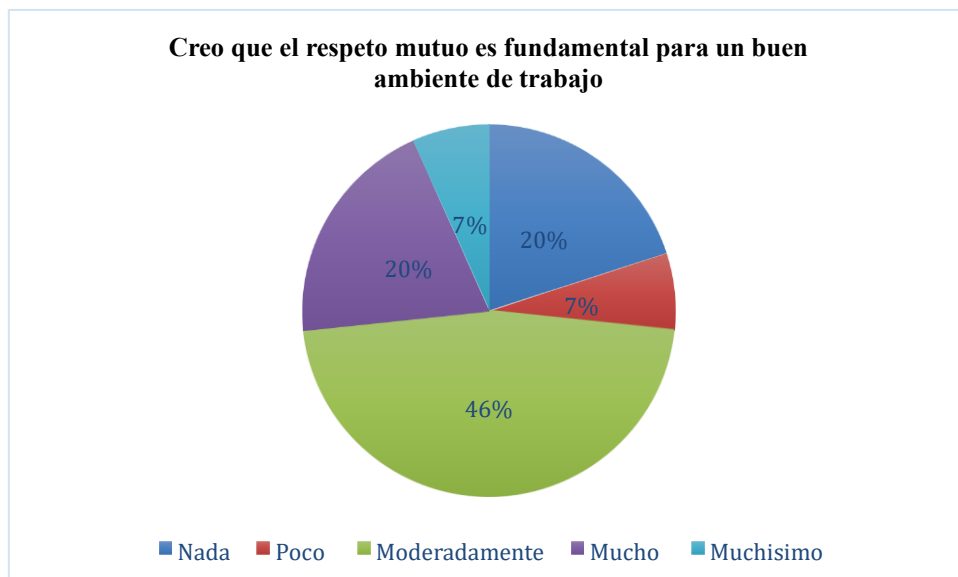


Figura 22. Elemento Respeto: Pregunta 21

Tabla 26

Elemento Respeto: Pregunta 28

28. Me siento valorado/a por las contribuciones que hago al equipo					
	Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
Nada	0	0	0	0,00	0,00
Poco	1	3	3	0,20	0,20
Moderadamente	2	6	9	0,40	0,60
Mucho	3	3	12	0,20	0,80
Muchísimo	4	3	15	0,20	1,00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con me siento valorado/a por las contribuciones que hago al equipo, 3 menciona que poco, 6 moderadamente, 3 mucho y 3 muchísimo. El grafico 23 representa que el 20% se siente poco valorado/a por las contribuciones que hace en el equipo, un 40% moderadamente, un 20% mucho y un 20% muchísimo.

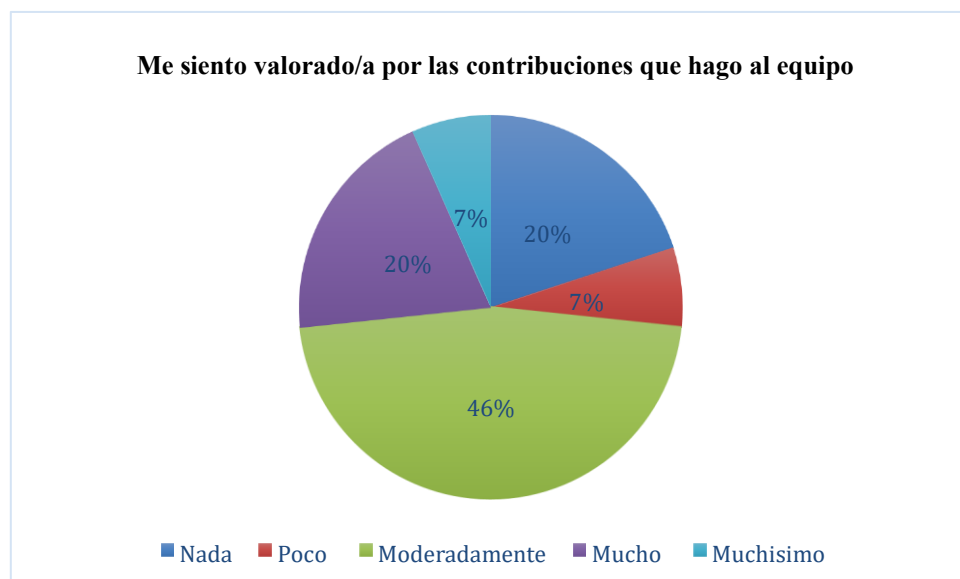


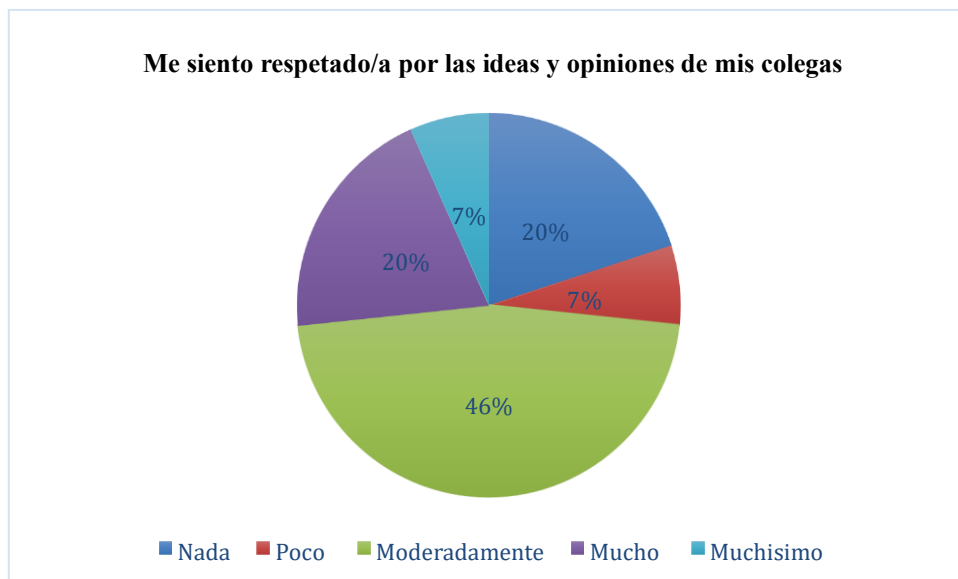
Figura 23. Elemento Respeto: Pregunta 28

Tabla 27

Elemento Respeto: Pregunta 34

34. Me siento respetado/a por las ideas y opiniones de mis colegas					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia absoluta acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada	
Nada	0	3	0,20	0,20	
Poco	1	4	0,07	0,27	
Moderadamente	2	7	0,20	0,47	
Mucho	3	13	0,40	0,87	
Muchísimo	4	15	0,13	1,00	
	N=15	N=15	1	1	

Con respecto a me siento respetado/ por las ideas y opiniones de mis colegas, 3 docentes mencionan que nada, 1 poco, 3 moderadamente, 6 mucho y 2 muchísimo. En el grafico 24 se representa que el 20% no siente nada de respeto por las ideas y opiniones de sus colegas, 7% un poco, 20% moderadamente, 40% mucho y 13% muchísimo.



*Figura 24. Elemento Respeto: Pregunta 34*

Según Cepeda y Rodríguez (2012) mencionan que el respeto “se conecta con la admiración o la sumisión que se muestra hacia una persona” (p.12). El respeto engloba el miramiento, la consideración y la deferencia. Con respecto al elemento respeto las docentes demuestran:

- La mayoría de los encuestados señalan que sus colegas los tratan moderadamente a muchísimo con respeto
- Una gran parte de las docentes están de acuerdo en que el respeto mutuo es fundamental para las relaciones entre colegas.
- La mayoría de las participantes se sienten medianamente altamente valoradas por sus aportaciones.
- Una gran parte de las iguales encuestadas sienten un nivel moderado a extremadamente alto de respeto por las ideas y opiniones de sus compañeras de trabajo.

Se muestra una perspectiva alentadora de la percepción de respeto dentro del grupo. Está claro que la mayoría de las personas encuestadas consideran que el respeto mutuo es un elemento esencial para tener un ambiente laboral positivo, y se perciben como siendo

respetados en cierta medida o completamente por las ideas y puntos de vista de sus compañeros de trabajo.

Según Fromm, E. (1973) “el respeto es una de las expresiones esenciales de la empatía, que implica reconocer y valorar las diferencias sin imponer juicios, permitiendo la coexistencia armoniosa y la apreciación mutua”. Dando a entender que la mayoría de los encuestados creen que sus aportes al equipo son apreciados, lo que indica un entorno laboral positivo y estimulante. Esto indica que todavía existe espacio para mejorar en términos de comunicación, apreciación y evaluación individual dentro del grupo. Generalmente, los resultados son favorables y muestran un entorno laboral donde se aprecia el respeto, aunque es fundamental continuar esforzándose para asegurar que todos los integrantes del equipo se perciban apreciados y respetados de forma equitativa.

Seguidamente se procede a analizar el segundo elemento, el apoyo mutuo.

### **Elemento: Apoyo mutuo**

El elemento apoyo mutuo contempla las siguientes preguntas:

- 22. ¿Me siento apoyado/a por mis colegas cuando enfrentó dificultades en mi trabajo?
- 25. Me siento cómodo/a pidiendo ayuda a mis colegas cuando la necesito.
- 29. Creo que mis colegas están dispuestos a ayudarme/a alcanzar mis objetivos profesionales.
- 31. Me siento respaldado/a por mis colegas en las decisiones que tomé.
- 35. Creo que el apoyo mutuo es esencial para superar los desafíos en el trabajo en equipo.

*Tabla 28*

*Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 22*

22. ¿Me siento apoyado/a por mis colegas cuando enfrentó dificultades en mi trabajo?					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Nada	0	1	1	0,07	0,07
Poco	1	1	2	0,07	0,13
Moderadamente	2	5	7	0,33	0,47

Mucho	3	5	12	0,33	0,80
Muchísimo	4	3	15	0,20	1,00
		N=15	N=15	1	1

Respecto a me siento apoyado/a por mis colegas cuando enfrento dificultades en mi trabajo, 1 docente menciona que nada, 1 poco, 5 moderadamente, 5 mucho, 3 muchísimo. En el grafico 25 se representa que, un 7% se siente nada apoyado/a por sus colegas cuando enfrenta dificultades en su trabajo, un 7% poco, un 33% moderadamente, un 33% mucho y un 20% muchísimo.

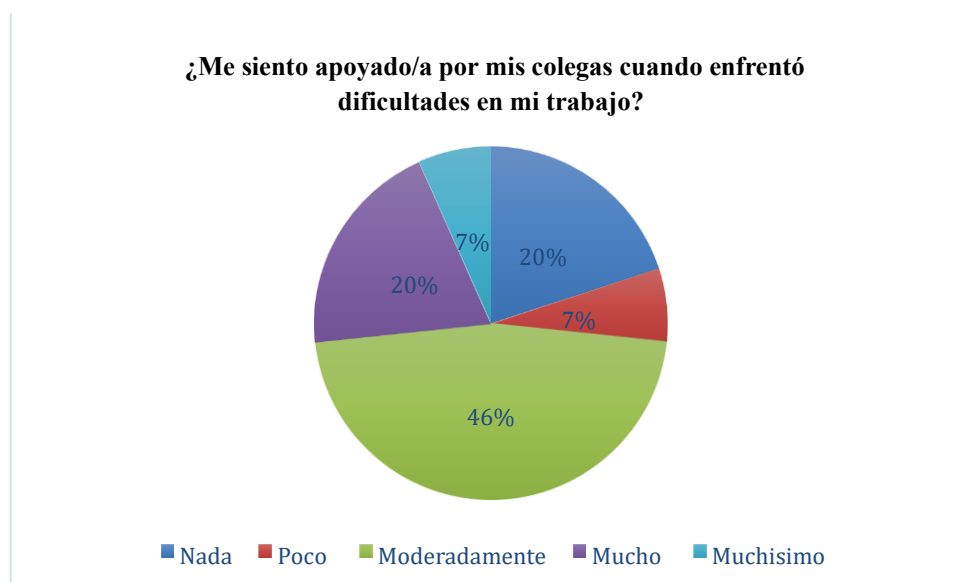


Figura 25. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 22

Tabla 29

Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 25

25. Me siento cómodo/a pidiendo ayuda a mis colegas cuando la necesito.					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Nada	0	2	2	0,13	0,13
Poco	1	2	4	0,13	0,27

Moderadamente	2	5	9	0,33	0,60
Mucho	3	5	14	0,33	0,93
Muchísimo	4	1	15	0,07	1,00
		N=15	N=15	1	1

Con respecto a me siento cómodo/a pidiendo ayuda a mis colegas cuando lo necesito, 2 docentes mencionan que nada, 2 poco, 5 moderadamente, 5 mucho, 1 muchísimo. En el gráfico 26 representa que un 14% se siente nada cómodo/a pidiendo ayuda a sus colegas cuando lo necesita, un 13% poco, un 33% moderadamente, un 33% mucho y un 7% muchísimo.

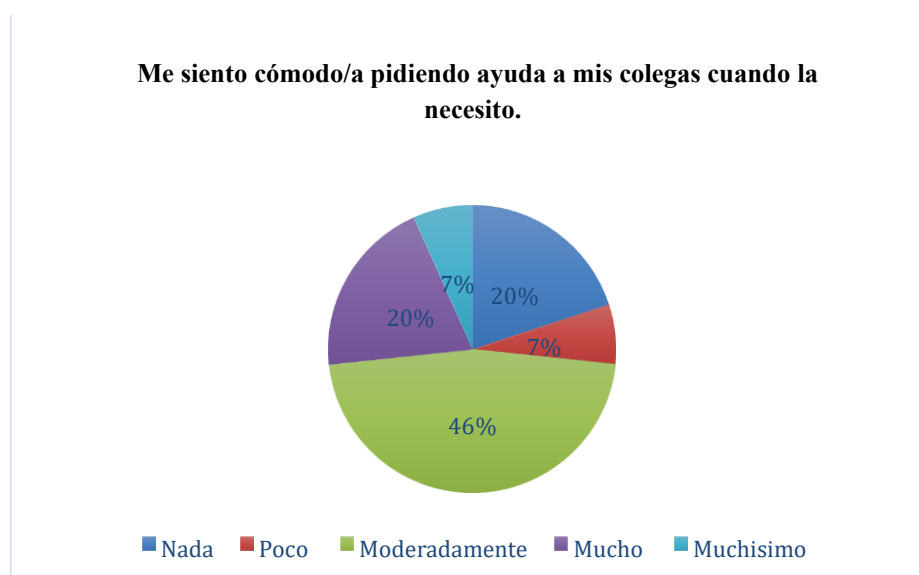


Figura 26. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 25

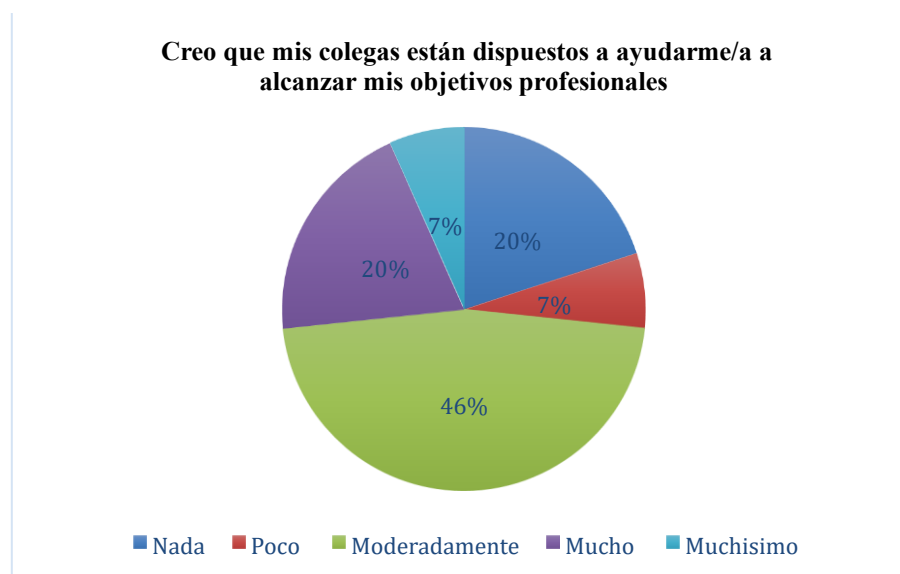
Tabla 30

Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 29

29. Creo que mis colegas están dispuestos a ayudarme a alcanzar mis objetivos profesionales.					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Nada	0	2	2	0,13	0,13

Poco	1	4	6	0,27	0,40
Moderadamente	2	3	9	0,20	0,60
Mucho	3	4	13	0,27	0,87
Muchísimo	4	2	15	0,13	1,00
		N=15	N=15	1	1

Con respecto a creo que mis colegas están dispuestos a ayudarme a alcanzar mis objetivos profesionales, 2 expresan que nada, 4 poco, 3 moderadamente, 4 mucho y 2 muchísimo. El grafico 27 representa que un 13% no cree nada en que sus colegas están dispuestos a ayudarle a alcanzar sus objetivos, un 27% poco, un 20% moderadamente, un 27% mucho y un 13% muchísimo.



*Figura 27. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 29*

*Tabla 31*

*Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 31*

31. Me siento respaldado/a por mis colegas en las decisiones que tomé.					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	absoluta acumulada	relativa	relativa acumulada
Nada	0	2	2	0,13	0,13
Poco	1	2	4	0,13	0,27
Moderadamente	2	4	8	0,27	0,53
Mucho	3	6	14	0,40	0,93
Muchísimo	4	1	15	0,07	1,00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con me siento respaldado/a por mis colegas en las decisiones que tomo, 2 docentes mencionan que nada, 2 poco, 4 moderadamente, 6 mucho y 1 muchísimo. En el grafico 28 representa que un 7% se siente nada respaldado por sus colegas en las decisiones que toma, un 13% poco, un 27% moderadamente, un 40% mucho y 13% muchísimo.

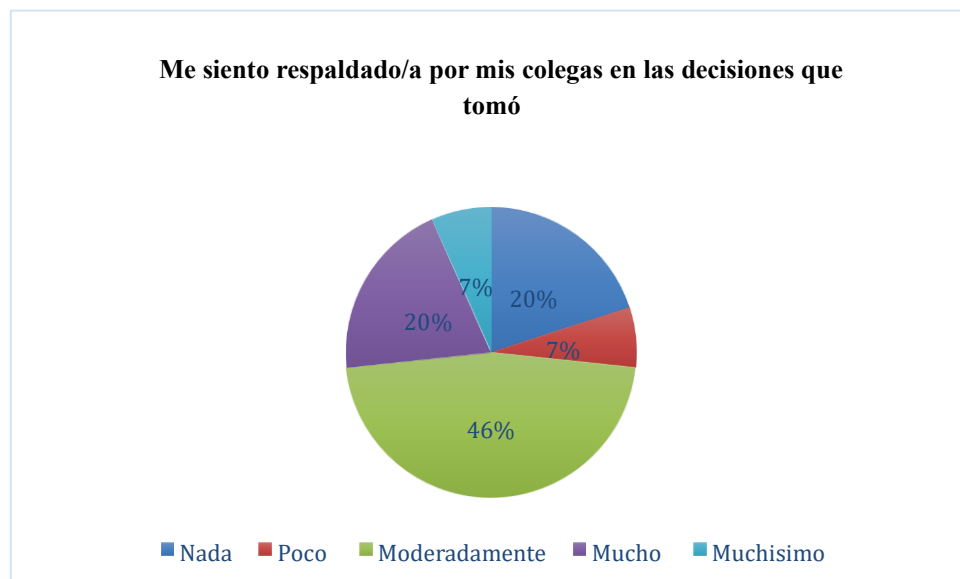


Figura 28. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 29

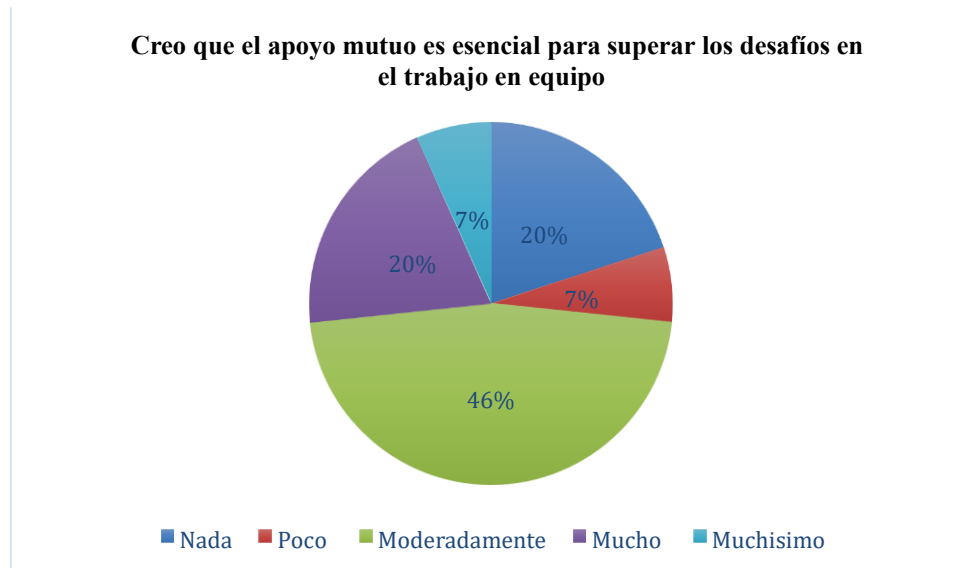
Tabla 32

Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 35

35. Creo que el apoyo mutuo es esencial para superar los desafíos en el trabajo en equipo

Opinión	Frecuencia			Frecuencia	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Frecuencia relativa	relativa	
				absoluta	acumulada
Nada	0	2	2	0,13	0,13
Poco	1	2	4	0,13	0,27
Moderadamente	2	4	8	0,27	0,53
Mucho	3	6	14	0,40	0,93
Muchísimo	4	1	15	0,07	1,00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con creo que el apoyo mutuo es esencial para superar los desafíos en el trabajo en equipo, 2 docentes mencionan nada, 2 poco, 4 moderadamente, 6 mucho y 1 muchísimo. En el grafico 30 representa que un 7% no cree que el apoyo mutuo es esencial, un 13% un poco, un 27% moderadamente, 40% mucho y 7% muchísimo.



*Figura 29. Elemento Apoyo Mutuo: Pregunta 35*

Respecto al apoyo mutuo, Robertazzi et al. (2008) indica que es “una práctica de apoyo mutuo no se realiza desde quien lo recibe, sino desde quien actúa como su fuente” (p.238). A continuación, se muestra los resultados de las docentes encuestadas:

- La puntuación más alta se concentra en la categoría moderadamente, lo que indica que las encuestadas experimentan un nivel intermedio de apoyo por parte de sus colegas.
- Similar a la anterior, la mayoría de las respuestas se ubican en las categorías de moderadamente y mucho, sugiriendo una cierta comodidad al solicitar ayuda a las compañeras.
- Las respuestas se distribuyen de manera más equilibrada entre las categorías intermedias en la pregunta 29, lo que indica una percepción ambivalente sobre la disposición de las colegas.
- Las respuestas en la pregunta 31 se concentran en las categorías centrales, sugiriendo una percepción variable sobre el respaldo de las colegas en la toma de decisiones.
- La mayoría de las respuestas se ubican en las categorías más altas, lo que indica una fuerte creencia en la importancia del apoyo mutuo.

Es evidente que existe un alto nivel de consenso en cuanto a la importancia del apoyo mutuo para superar los desafíos en el trabajo en equipo. La mayoría de los encuestados considera que este apoyo es esencial. Además, un número significativo de personas se siente cómoda pidiendo ayuda a sus colegas cuando la necesitan, lo cual indica un ambiente de trabajo donde se fomenta la colaboración y la ayuda mutua.

Sin embargo, también se revela algunas áreas de oportunidad. Aunque la mayoría de los encuestados percibe un nivel moderado de apoyo por parte de sus colegas, existe una variabilidad en cuanto a la percepción del apoyo al enfrentar dificultades y en cuanto al respaldo en las decisiones tomadas. Esto sugiere que algunos miembros del equipo podrían sentirse menos apoyados que otros en ciertas situaciones.

En general, se muestra un panorama positivo en cuanto al apoyo y la colaboración dentro del equipo. Sin embargo, es importante destacar que existe margen de mejora para garantizar que todos los miembros del equipo se sientan igualmente apoyados y respaldados en su trabajo.

A continuación, se muestra el elemento honestidad.

### Elemento: Honestidad

El elemento honestidad está conformado por las siguientes preguntas:

26. Creo que la honestidad es esencial para construir relaciones sólidas con mis colegas.

30. Considero que la honestidad es la base de la confianza en las relaciones interpersonales.

32. Creo que es importante ser honesto consigo mismo y con los demás en el ámbito laboral.

Tabla 33

Elemento Honestidad: Pregunta 26

26. Creo que la honestidad es esencial para construir relaciones sólidas con mis colegas					
Opinión	Frecuencia			Frecuencia	
	absoluta	absoluta	relativa	relativa	relativa
		acumulada		acumulada	acumulada
Nada	0	0	0	0,00	0,00
Poco	1	0	0	0,00	0,00
Moderadamente	2	1	1	0,07	0,07
Mucho	3	4	5	0,27	0,33
Muchísimo	4	10	15	0,67	1,00
		N=15	N=15	1	1

Con respecto a creo que la honestidad es esencial para construir relaciones solidas con mis colegas, 1 docente menciona moderadamente, 4 mucho y 10 muchísimo. En el grafico 30 representa que un 7% cree que la honestidad es esencial para construir relaciones solidas con sus colegas moderadamente, un 27% mucho y un 66% muchísimo.



Figura 30. Elemento Honestidad: Pregunta 26

Tabla 34

Elemento Honestidad: Pregunta 30

30. Considero que la honestidad es la base de la confianza en las relaciones interpersonales					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Nada	0	0	0	0,00	0,00
Poco	1	0	0	0,00	0,00
Moderadamente	2	2	2	0,13	0,13
Mucho	3	4	6	0,27	0,40
Muchísimo	4	9	15	0,60	1,00
		N=15	N=15	1	1

Con respecto a considero que la honestidad es la base de la confianza en las relaciones interpersonales, 2 docentes expresan moderadamente, 4 mucho y 9 muchísimo. El grafico 31 representa que un 13% considera que la honestidad es moderadamente la base de la confianza en las relaciones interpersonales, un 27% mucho y un 60% muchísimo.

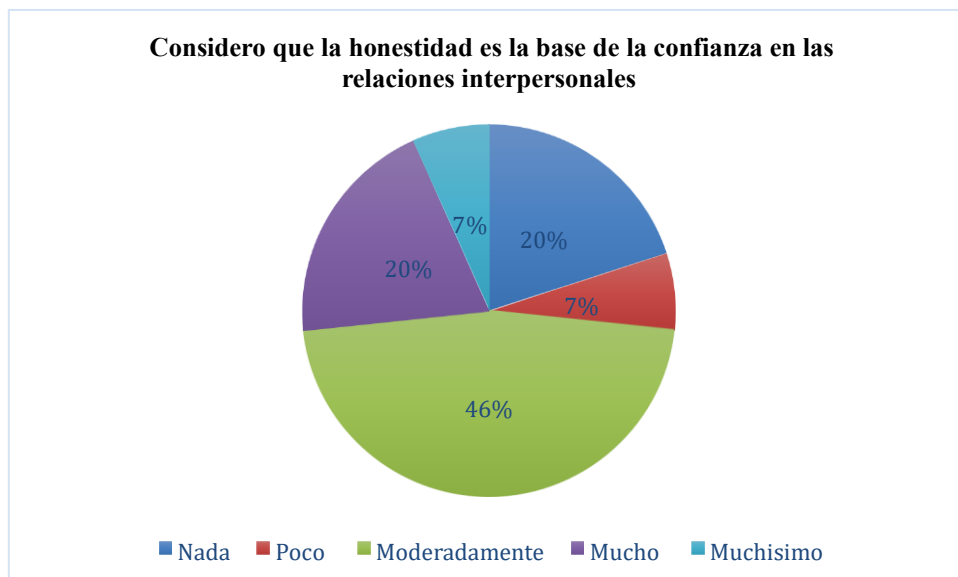


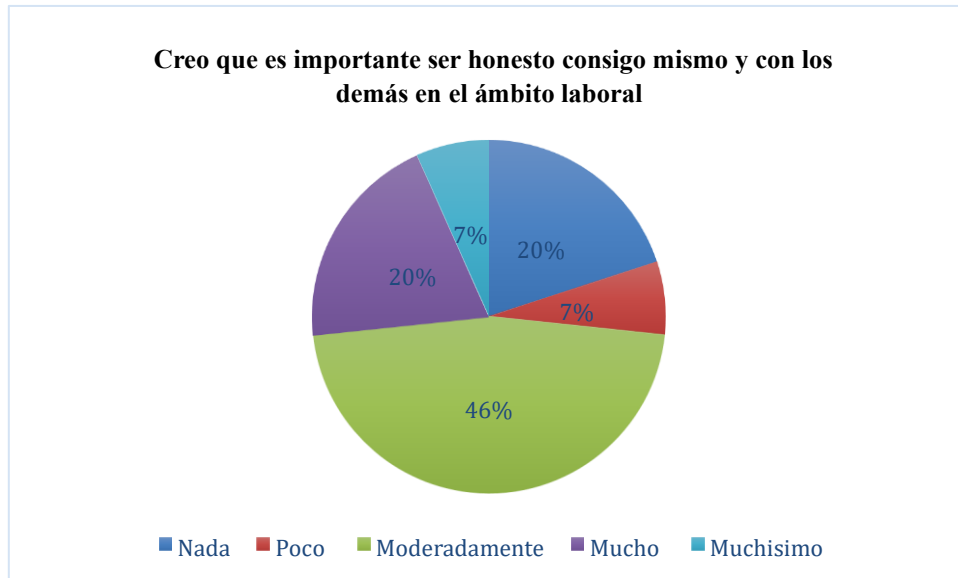
Figura 31. Elemento Honestidad: Pregunta 30

Tabla 35

Elemento Honestidad: Pregunta 32

32. Creo que es importante ser honesto consigo mismo y con los demás en el ámbito laboral					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Nada	0	0	0	0,00	0,00
Poco	1	1	1	0,07	0,07
Moderadamente	2	1	2	0,07	0,13
Mucho	3	6	8	0,40	0,53
Muchísimo	4	7	15	0,47	1,00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con creo que es importante se honesto consigo mismo y con los demás en el ámbito laboral, 1 docente expresa que poco, 1 moderadamente, 6 mucho y 7 muchísimo. En el grafico 32 se representa que un 7% cree que es poco importante ser honesto consigo mismo y con los demás en el ámbito laboral, un 7% moderadamente, un 40% mucho y 46% muchísimo.



*Figura 32. Elemento Honestidad: Pregunta 32*

Según Bonilla et al. (2011) mencionan que “la honestidad se refiere a un valor inherente a la naturaleza humana, que significa verdad, sinceridad y transparencia” (p.102).

Seguidamente se muestra los resultados de las docentes encuestadas:

- Se muestra una alta valoración de la honestidad en las relaciones laborales, donde la mayoría de los encuestadas la considera "Muchísimo" como importante.
- La mayoría de los encuestadas consideran la honestidad como una base crucial para la confianza.
- Las respuestas sugieren que los encuestadas valoran tanto la auto honestidad como la sinceridad hacia las demás.
- El alto nivel de acuerdo con esta afirmación sugiere que los empleados valoran la integridad personal y reconocen la importancia de ser honestos tanto en sus relaciones interpersonales como en su desempeño laboral.

Se muestra un panorama muy positivo en cuanto a la percepción de la honestidad en el ámbito laboral. En general, los encuestados consideran que la honestidad es un valor fundamental para construir relaciones sólidas con sus colegas, que es la base de la confianza en las relaciones interpersonales y que es importante ser honesto tanto consigo mismo como con los demás en el entorno laboral.

Por ende, los resultados indican un consenso generalizado en la importancia de la honestidad, lo cual es una señal muy positiva para las relaciones y la productividad de la organización. Sin embargo, es importante destacar que, aunque la tendencia es ascendente en todas las preguntas, los valores iniciales son relativamente bajos, lo que sugiere que aún existe un margen de mejora en cuanto a la promoción y el refuerzo de la honestidad en el día a día de las relaciones laborales.

En resumen, se refleja una valoración positiva de la honestidad por parte de las docentes, pero también señala la necesidad de continuar trabajando en la consolidación de una cultura organizacional basada en la transparencia y la integridad.

A continuación, se analiza el elemento confianza.

### **Elemento: Confianza**

El elemento confianza se conforma de las siguientes preguntas:

- 23. ¿Confío en que mis colegas serán honestos conmigo?
- 27. Confío en que mis colegas mantendrán la confidencialidad de las conversaciones privadas.
- 33. Confío en que mis colegas actúan de manera coherente con lo que dicen.

*Tabla 36*

*Elemento Confianza: Pregunta 23*

23. ¿Confío en que mis colegas serán honestos conmigo?					
	Opinión absoluta		Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa
			acumulada	relativa	acumulada
Nada	0	1	1	0,07	0,07
Poco	1	5	6	0,33	0,40
Moderadamente	2	5	11	0,33	0,73
Mucho	3	3	14	0,20	0,93
Muchísimo	4	1	15	0,07	1,00
		N=15	N=15	1	1

Con respecto a confiar en mis colegas serán honestos conmigo, 1 docente menciona que nada, 5 poco, 5 moderadamente, 3 mucho y 1 muchísimo. En el gráfico 33 representa que un 7% nunca confía en que sus colegas serán honestos con ellos, un 33% poco, el 33% moderadamente, un 20% mucho y 7% muchísimo.

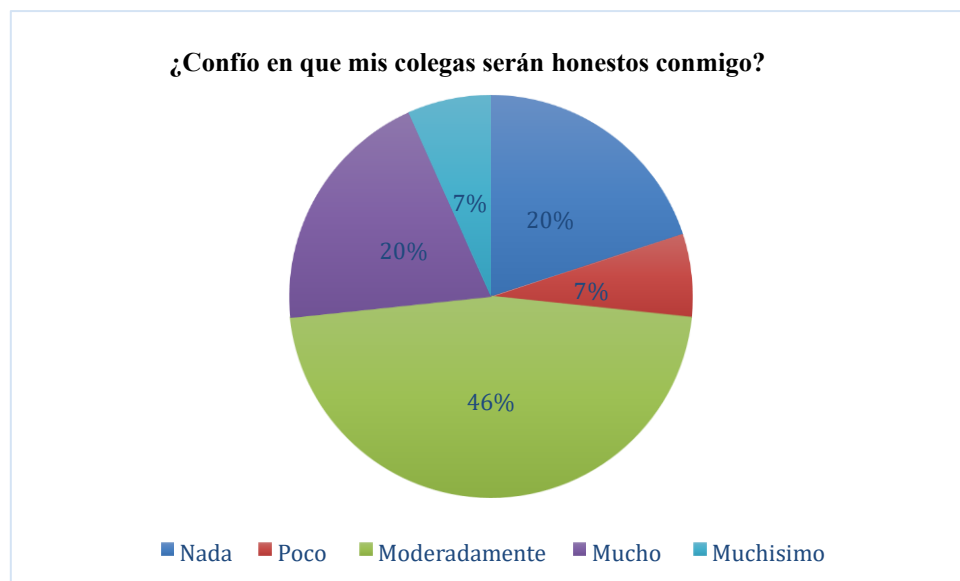


Figura 33. Elemento Confianza: Pregunta 23

Tabla 37

Elemento Confianza: Pregunta 27

27. Confío en que mis colegas mantendrán la confidencialidad de las conversaciones privadas					
Opinión	Frecuencia absoluta	Frecuencia		Frecuencia	
		absoluta	acumulada	relativa	relativa acumulada
Nada	0	0	0	0,00	0,00
Poco	1	0	0	0,00	0,00
Moderadamente	2	2	2	0,13	0,13
Mucho	3	4	6	0,27	0,40
Muchísimo	4	9	15	0,60	1,00
		N=15	N=15	1	1

De acuerdo con, confía en que mis colegas mantendrán la confidencialidad de las conversaciones privadas, 2 docentes mencionan que moderadamente, 4 mucho y 9 muchísimo. En el grafico 34 se representa que un 46% confía moderadamente en que sus colegas mantendrán la confidencialidad de las conversaciones privadas, un 20% menciona que mucho y un 7% muchísimo.

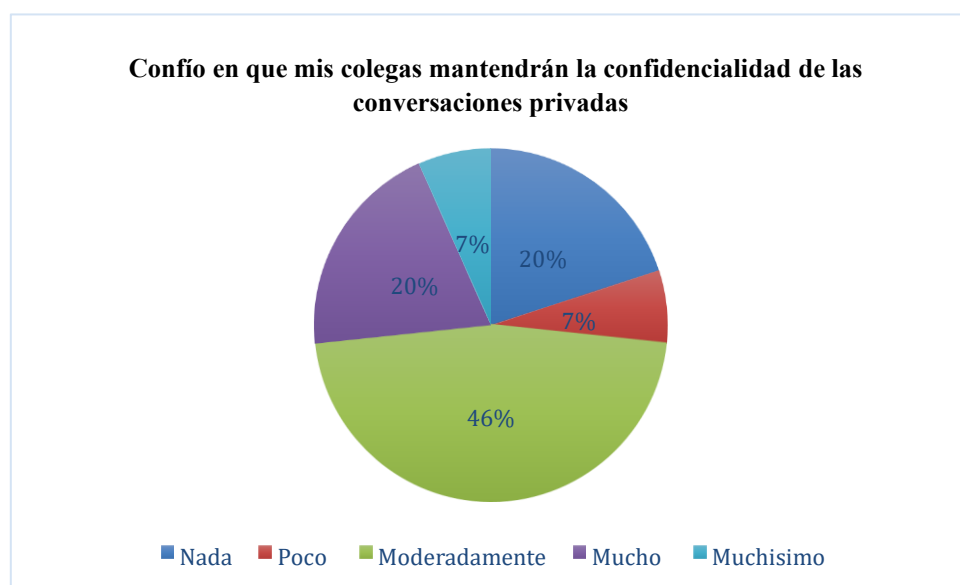


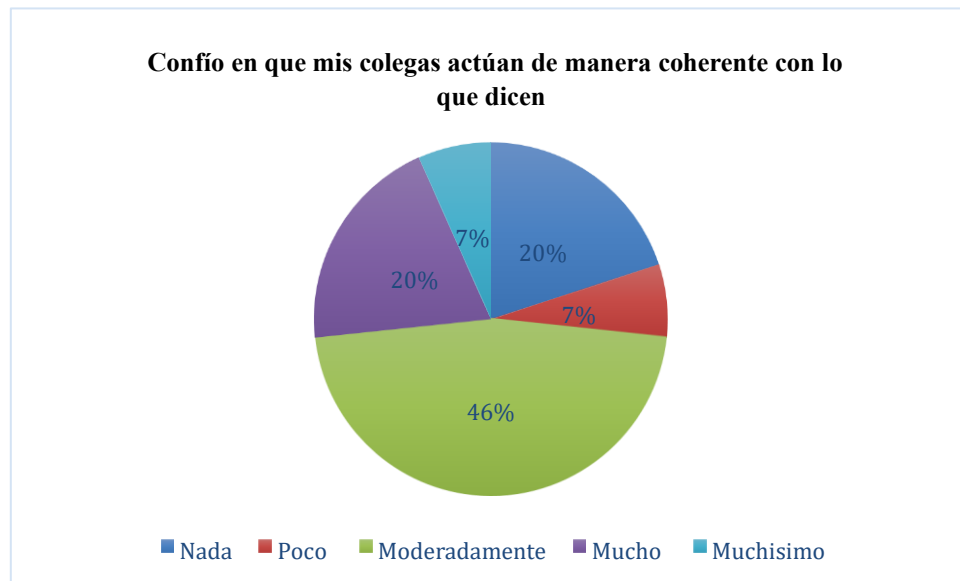
Figura 34. Elemento Confianza: Pregunta 27

Tabla 38

Elemento Confianza: Pregunta 33

33. Confío en que mis colegas actúan de manera coherente con lo que dicen					
Opinión absoluta	Frecuencia			Frecuencia	
	Frecuencia absoluta		Frecuencia	relativa	
		acumulada	relativa	acumulada	
Nada	0	3	3	0,20	0,20
Poco	1	1	4	0,07	0,27
Moderadamente	2	7	11	0,47	0,73
Mucho	3	3	14	0,20	0,93
Muchísimo	4	1	15	0,07	1,00
		N=15	N=15	1	1

Respecto a confió en que mis colegas actúan de manera coherente con lo que dicen, 3 de las encuestadas mencionan que nada, 1 poco, 7 moderadamente, 3 mucho y 1 muchísimo. El grafico 35 representa que un 20% confía nada en que sus colegas actúan de manera coherente con lo que dicen, un 7% poco, un 46% moderadamente, 20% mucho y un 7% muchísimo.



*Figura 35. Elemento Confianza: Pregunta 33*

Tal como Gallardo et al. (2008) mencionan que “la confianza es un factor crítico para las buenas relaciones interpersonales” (p.45) además señalan que es esencial para establecer vínculos de cooperación entre las personas. Con respecto al elemento confianza las participantes:

- La mayoría de las encuestadas sienten un nivel moderado de confianza en la honestidad de sus colegas.
- Gran parte de las encuestadas no confían en que sus colegas mantendrán la confidencialidad de las conversaciones privadas.
- Casi la mayoría de los encuestados tienen una confianza moderada en sus colegas.

Se presenta un panorama mixto en cuanto al nivel de confianza que los empleados tienen en sus colegas. Por un lado, destaca la confianza moderada a alta que existe en que los

compañeros actúen de manera coherente con lo que dicen, alcanzando su punto máximo en la categoría de "moderadamente". Esto sugiere que, en general, los empleados perciben a sus colegas como personas confiables en sus acciones.

Sin embargo, también se revelan aspectos negativos, donde la confianza entre las colegas mantendrá la confidencialidad de las conversaciones privadas, pero es significativamente menor, con una tendencia a disminuir a medida que aumenta el nivel de confianza en otras áreas. Esto indica que existe una preocupación generalizada sobre la discreción de las compañeras. Además, aunque la confianza en la honestidad de las colegas es moderada, no alcanza los mismos niveles que la confianza en la coherencia de las acciones, lo que sugiere que podrían existir dudas específicas sobre la sinceridad de algunos compañeros.

En resumen, se muestra un nivel de confianza moderado en la mayoría de las áreas evaluadas, pero también evidencia la necesidad de fortalecer la confianza en la confidencialidad de las conversaciones privadas y, en menor medida, en la honestidad de las colegas. Para mejorar esta situación, es fundamental fomentar una cultura de transparencia, respeto y comunicación abierta dentro del equipo.

En síntesis, los elementos necesarios para la mejora de las relaciones interpersonales tienen un impacto de manera positiva y negativa, a continuación, se muestra un cuadro resumen.

*Tabla 39*

*Resumen de los elementos que intervienen en las relaciones interpersonales*

	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>
<b>Respeto</b>	Respeto a sus propios puntos de vista. Sus aportes son apreciados.	Poco respeto de forma equitativa.
<b>Apoyo mutuo</b>	Comodidad al pedir ayuda.	Falta de apoyo en situaciones específicas.
<b>Honestidad</b>	Confianza en las relaciones interpersonales.	Carencia en la honestidad

<b>Confianza</b>	Coherencia entre compañeras.	Falta de confidencialidad en conversaciones.	las
------------------	------------------------------	----------------------------------------------	-----

## **Propuesta: Talleres para fortalecer las relaciones interpersonales en el equipo docente de la Escuela San Francisco**

### **Introducción**

Las relaciones interpersonales dentro del equipo docente son un componente esencial para el desarrollo saludable y colaborativo en las instituciones educativas. Este ambiente positivo impacta directamente en el bienestar del personal y en la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

#### **Objetivos**

Estos talleres tienen como objetivo fortalecer habilidades psicosociales en el equipo docente, a través de la reflexión y práctica de competencias como la autoestima, la inteligencia emocional y el manejo del estrés.

- **Objetivo general**

Mejorar la cohesión y las relaciones interpersonales del equipo docente mediante el desarrollo de habilidades psicosociales que favorezcan las relaciones y un ambiente colaborativo.

#### **Objetivos específicos:**

- Fomentar la autoestima profesional entre los docentes mediante el reconocimiento y valoración personal y grupal.
- Desarrollar competencias de inteligencia emocional para mejorar la comunicación y la empatía entre los miembros del equipo.
- Implementar estrategias de manejo de estrés para reducir la tensión laboral y mejorar el bienestar docente. **Indicaciones Generales**
- Duración: El taller se desarrollará en cinco sesiones de 90 minutos cada una, una vez por semana.
- Lugar: Aula de usos múltiples de la Escuela San Francisco.

- Participantes: Equipo docente de la escuela, con un facilitador especializado en desarrollo psicosocial.
- Materiales necesarios: Proyector, hojas de papel, bolígrafos, tarjetas de colores, pizarra, y material de relajación (colchonetas o sillas cómodas).

Etapas del Proceso del Taller

### **Primera sesión: Introducción y diagnóstico inicial**

- Actividad de presentación e integración grupal.
- Ejercicio de diagnóstico sobre el clima laboral actual mediante una encuesta anónima y una breve reflexión en grupos pequeños.
- Discusión grupal sobre la importancia de la autoestima, la inteligencia emocional y el manejo del estrés.

### **Segunda sesión: Fomento de la autoestima profesional**

- Actividades de autorreflexión y análisis de fortalezas y áreas de mejora personales.
- Ejercicio de reconocimiento mutuo, donde los participantes comparten aspectos positivos de sus compañeros.
- Actividad de construcción de un "muro de logros", donde cada docente destaca logros profesionales.

### **Tercera sesión: Desarrollo de inteligencia emocional**

- Dinámicas de reconocimiento de emociones y gestión emocional, donde los docentes practican expresar y escuchar activamente.
- Juego de roles para mejorar la empatía y resolver conflictos de manera asertiva.
- Reflexión grupal sobre cómo estas habilidades pueden aplicarse en el trabajo cotidiano.

### **Cuarta sesión: Estrategias para el manejo del estrés**

- Ejercicio de identificación de situaciones que generan estrés en el trabajo.
- Taller de mindfulness y técnicas de relajación, incluyendo respiración profunda y ejercicios de visualización.
- Espacio para compartir experiencias personales y construir una red de apoyo entre los docentes.

### **Quinta sesión: Integración y compromisos grupales**

- Actividad de reflexión sobre los aprendizajes adquiridos durante el taller.

- Creación de un plan de acción grupal, donde el equipo docente establece compromisos para mantener y mejorar el clima laboral.
- Cierre y entrega de certificados de participación.

### **Evaluación del Proceso**

Al finalizar el taller, se aplicará una encuesta de satisfacción para evaluar la percepción de los docentes sobre las actividades realizadas y el impacto en las habilidades de relaciones.

Se realizará una evaluación continua durante cada sesión para ajustar las dinámicas de acuerdo con las necesidades y preferencias del grupo.

Al cabo de tres meses, se aplicará una encuesta de seguimiento para evaluar el impacto del taller en el ambiente laboral.

### **Realimentación y ajustes al ciclo del taller**

Con base en la evaluación y las observaciones obtenidas, se realizará una sesión de retroalimentación con el equipo directivo de la escuela para ajustar y mejorar futuras ediciones del taller.

Se integrarán los comentarios de los docentes para adaptar las actividades y mejorar la efectividad del proceso.

Se propondrá un plan de continuidad, donde se considere la realización de talleres similares o sesiones de refuerzo de manera periódica.

Finalmente, este taller no solo aborda los aspectos clave para mejorar la cohesión y las relaciones interpersonales, sino que también establece un proceso de mejora continua, contribuyendo a crear un ambiente más colaborativo y saludable en la Escuela San Francisco.

## **CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

En función de los objetivos planteados en la presente investigación, se destacan las siguientes conclusiones.

Con respecto al primer objetivo, que consistía en identificar los factores psicológicos que inciden en las relaciones interpersonales entre el equipo docente de la Escuela San Francisco.

#### Factor: Autoestima

- Un 80% de los encuestados respondió que casi siempre o siempre confía en sus capacidades para desempeñar su trabajo como docentes, lo cual indica que hay un alto sentido de confianza en sus capacidades.
- Respecto a la valoración del trabajo por parte de sus compañeros de trabajo las respuestas son variadas, pero llama la atención que un 27% indica que rara vez y un 27% que solo a veces se sienten valorados, esto denota que se debe fortalecer el reconocimiento del trabajo de los demás docentes.
- Con un 33% en casi siempre y un 53% en siempre, los docentes consideran que sus logros son producto de su esfuerzo personal, lo cual es positivo dentro del factor autoestima.
- Más del 80% de los docentes tienen un alto nivel de confianza entre casi siempre y siempre en sus capacidades, lo que sugiere una percepción positiva general sobre su desempeño laboral.

#### Factor: Inteligencia emocional

- Se resalta un 33%, haciendo la suma del 20% "a veces", 7% "rara vez" y 6% "nunca" representa un segmento con desafíos en esta habilidad, lo que podría requerir intervenciones para fortalecer su inteligencia emocional y mejorar sus habilidades de expresión emocional.
- La mayoría de los participantes, es decir, un 80% considera que tiene un alto nivel de habilidad para comprender y responder a las emociones de sus compañeros, lo cual refleja una buena capacidad de empatía en el grupo.
- Aunque el 40% de los encuestados reporta niveles altos de satisfacción ("casi siempre" y "siempre"), un porcentaje igualmente alto (40%) refleja una satisfacción moderada, lo que indica un balance entre percepciones positivas y áreas de mejora.

Factor: Manejo del estrés

- Un 67% de los encuestados tiene una respuesta positiva frente a situaciones estresantes, destacándose su enfoque proactivo al buscar soluciones en lugar de preocuparse.
- Aunque el 33% de los encuestados reporta un uso frecuente ("casi siempre" y "siempre") de técnicas de relajación, la mayoría (60%: 40% "a veces" y 20% "rara vez") se encuentra en niveles moderados o bajos de aplicación, lo que puede indicar una falta de consistencia o hábito en el uso de estas herramientas para manejar el estrés.
- Por otra parte, solo un 7% afirmó que siempre es capaz de mantener la calma, lo que eleva al 67% la percepción positiva general ("casi siempre" y "siempre").

En línea al segundo objetivo, que consiste en identificar los factores sociales que inciden en las relaciones interpersonales entre el equipo docente de la Escuela San Francisco se concluye que:

Factor: Comunicación

- El 33% de los encuestados considera que la comunicación en su equipo docente es abierta y honesta, mientras que el 67% cree que no lo es, este resultado refleja una diferencia significativa en la percepción de la comunicación dentro del equipo docente, con una mayoría que no identifica esta característica en las dinámicas comunicativas.
- La mayoría, se refleja en un 53% que percibe una ausencia de retroalimentación constructiva en el entorno laboral, lo que podría estar afectando el desarrollo profesional, la colaboración y la mejora continua.
- Sin embargo, el 7% que no está de acuerdo podría estar enfrentando barreras o desafíos específicos que limitan su experiencia o comprensión sobre la comunicación asertiva.

Factor: Empatía

- La mayoría de los participantes que sería un 67% considera que sus ideas o preocupaciones son comprendidas por sus colegas, lo que refleja una base sólida de comunicación efectiva y empatía en el equipo.
- Pero por otra parte solo el 7% que no intenta comprender otros puntos de vista podría representar un área de mejora, enfocada en fortalecer habilidades de comunicación y tolerancia hacia opiniones divergentes.

Factor: Influencia de los grupos sociales

- Se evidencia que un 67% de los participantes expresó que sí existen grupos informales que influyen en la realización de tareas en el equipo, mientras que el 33% indicó que no percibe esta influencia
- El 33% que sí percibe unidad sugiere que existen subgrupos o sectores dentro del equipo donde las relaciones son más fuertes, lo que podría servir como modelo para fortalecer la cohesión general.
- El 53% de los participantes afirmó que existen diferencias de trato o privilegios entre los docentes, mientras que el 47% indicó que no. Este resultado muestra una ligera mayoría que percibe desigualdades en el entorno laboral, mientras que una proporción significativa no identifica este problema.

Factor: Resolución de conflictos

- La mayoría de los participantes que se inclina a un 67% considera que no existen diferencias de trato o privilegios, lo que refleja una percepción positiva en términos de equidad dentro del equipo.
- Una gran parte relativa de un 53% muestra una percepción positiva al sentirse cómodo/a al expresar opiniones, lo cual puede contribuir a la construcción de un ambiente colaborativo. Sin embargo, el 47% que no se siente cómodo/a representa una proporción significativa que podría estar experimentando barreras como falta de confianza, temor a represalias o un ambiente poco inclusivo durante las reuniones.

Con respecto al tercer objetivo, que consistía en identificar los elementos que inciden en las relaciones interpersonales entre el equipo docente de la Escuela San Francisco, se concluye que:

#### Elemento: Respeto

- Más de la mitad de los participantes que sería un 53% tiene una percepción positiva del respeto recibido por parte de sus colegas, lo que refleja relaciones interpersonales mayoritariamente favorables en el equipo.
- La abrumadora mayoría que representa un 93% reconoce el respeto mutuo como un factor esencial para un ambiente laboral positivo, lo que resalta un consenso sólido dentro del equipo respecto a los valores fundamentales que guían las relaciones interpersonales en el trabajo.
- El 20% que siente un bajo nivel de valoración "poco" sugiere la necesidad de implementar estrategias que refuercen la cultura de reconocimiento dentro del equipo, asegurando que todos los integrantes se sientan apreciados por sus aportes.
- Un 20% señaló que siente un respeto "moderado", mientras que un 7% percibió "poco" respeto. Nadie seleccionó la opción "nada", lo que refleja que todos los participantes perciben al menos algún nivel de respeto por sus ideas.

#### Elemento: Apoyo mutuo

- Más de la mitad de los encuestados, un 53% percibe niveles altos de apoyo de sus colegas, lo que sugiere que la mayoría del equipo mantiene relaciones de cooperación y solidaridad en momentos difíciles.
- Aunque el 40% de los encuestados se siente cómodo o muy cómodo al solicitar ayuda, el 47% que se encuentra en niveles moderados o bajos ("moderadamente", "poco" o "nada") lo cual sugiere la existencia de barreras que limitan la disposición a pedir apoyo en el entorno laboral.
- Un 20% señaló que percibe un apoyo "moderado", reflejando una valoración neutral respecto a la disposición de ayuda. Sin embargo, el 27% indicó que siente "poco" apoyo, y un 13% expresó no percibir disposición alguna, lo que evidencia un segmento significativo con dificultades en este aspecto.
- El 40% de los participantes indicó que siente "mucho" respaldo por parte de sus colegas en las decisiones que toma, mientras que un 13% afirmó sentirse "muchísimo" respaldado. Esto suma un 53% con una percepción positiva.

- Un 27% señaló que el apoyo mutuo es "moderadamente" esencial, reflejando una percepción neutra o media respecto a su importancia. Por otro lado, un 13% expresó que lo considera "poco" esencial, y un 7% manifestó que no lo considera esencial en absoluto, representando una minoría significativa.

#### Elemento: Honestidad

- El 7% que considera esta cualidad de manera "moderada" podría beneficiarse de una mayor sensibilización sobre cómo la honestidad impacta directamente en la confianza y cohesión del equipo.
- La mayoría de los participantes valora la honestidad como un pilar clave para establecer y mantener la confianza en las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral. Aunque el 13% con una percepción moderada no refleja una postura negativa, podría beneficiarse de iniciativas que refuercen la importancia de la honestidad en la interacción diaria.
- La presencia de un 7% que la considera "poco" importante sugiere la necesidad de reforzar la comprensión de la honestidad como un valor clave para promover un entorno de trabajo ético y confiable.

#### Elemento: Confianza

- Un 13% señaló que la honestidad es moderadamente importante en el contexto laboral, mientras que solo un 7% considera que es *poco* importante, y nadie seleccionó "nada", lo que refleja un consenso mayoritario sobre la relevancia de la honestidad.
- La mayoría de los participantes presenta altos niveles de confianza en la confidencialidad de las conversaciones privadas, lo que favorece un ambiente laboral seguro y respetuoso, dando así la percepción moderada del 13% sugiere que algunos participantes podrían necesitar refuerzos en términos de comunicación transparente y de confianza para mejorar su percepción.
- Un 20% señaló que no confía nada en que sus colegas actúen de manera coherente, mientras que un 7% manifestó poca confianza en este aspecto. Este análisis destaca una percepción predominantemente moderada hacia la coherencia

de las acciones y palabras entre colegas, pero también evidencia una minoría significativa con niveles bajos de confianza en este aspecto.

Con respecto al cuarto objetivo, se elaboró una propuesta a partir de los hallazgos que permita mejorar la comunicación, la colaboración y las relaciones interpersonales entre las docentes para crear unas mejores relaciones. Por ejemplo:

- Identificación de barreras en la comunicación y estrategias para superarlas.
- Modelos de resolución de conflictos.
- Estrategias para manejar situaciones difíciles y encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.
- Dinámicas de grupo para fomentar la confianza y la colaboración.
- Técnicas de relajación y manejo del estrés.

## 5.2 Recomendaciones

A las docentes de la escuela San Francisco de Puriscal

- Reuniones quincenales donde puedan tomarse unos minutos para valorar y reconocer los logros de sus compañeras ayuda a fortalecer lazos.
- Consideren la implementación de técnicas de relajación en su rutina diaria, como ejercicios de respiración o breves pausas de mindfulness. Estas prácticas pueden ayudar a manejar el estrés de manera efectiva, mejorar la concentración y proporcionar una sensación de calma, lo que les permitirá afrontar mejor los desafíos de la jornada.
- Trabajen en el fortalecimiento de sus habilidades de comunicación emocional. Expresar sus emociones de manera asertiva y reconocer las de los demás puede mejorar la empatía y la colaboración en el equipo. Invertir en el desarrollo de estas habilidades les permitirá construir relaciones laborales más saludables y enriquecedoras.

Recomendación para la dirección de la Escuela San Francisco de Puriscal

La escuela San Francisco debería continuar promoviendo y reforzando los valores de respeto y honestidad en el equipo docente, ya que estos son vistos como pilares importantes en sus relaciones. Por lo cual se recomienda:

- Continuar con talleres y actividades de sensibilización sobre los valores de respeto y honestidad.
- Incluir programas de desarrollo de inteligencia emocional y manejo del estrés, como mindfulness y relajación.
- Implementar prácticas de manejo del tiempo para reducir el estrés y mejorar el bienestar general de las docentes.
- Promover espacios de comunicación abierta y retroalimentación constructiva entre las docentes.
- Organizar reuniones periódicas para mantener una comunicación fluida y fortalecer la cohesión del equipo.
- Implementar políticas claras de confidencialidad y espacios seguros para el intercambio de opiniones.
- Capacitar al equipo sobre la importancia de la confidencialidad en el trabajo.
- Ofrecer formación en resolución de conflictos y comunicación asertiva.
- Promover la comunicación abierta y honesta para resolver conflictos de manera constructiva.
- Fortalecer la confianza en la confidencialidad para fomentar la apertura en la comunicación.
- Crear un ambiente de trabajo saludable y reducir el agotamiento mental.
- Aumentar el compromiso y la satisfacción de las docentes.
- Fomentar el apoyo mutuo y la colaboración entre las docentes.
- Aprovechar los aspectos positivos identificados y mejorar los negativos para crear un ambiente de trabajo más efectivo.

#### Recomendaciones para la Universidad Central

- Brindar talleres a los y las estudiantes sobre cómo realizar investigaciones con formato APA.
- Incluir evaluaciones de habilidades interpersonales como parte del proceso de selección y evaluación de los futuros profesionales en psicología.

## Recomendaciones para profesionales en psicología especializados en Modificación de la Conducta

- Actualización continua y especialización.
- Basar la práctica en investigación y fundamentar las intervenciones en evidencia científica sólida .
- Colaborar con otros profesionales de la salud, como médicos, psiquiatras y trabajadores sociales, para ofrecer una atención integral a sus pacientes.
- Desarrollo de talleres de modificación de conducta para profesores en formación.
- Incorporación de programas de entrenamiento en habilidades interpersonales.

## REFERENCIAS

Aau. (2024, 16 febrero). ¿Qué es la comunicación y cuál es su importancia? AAU | Universidad A Distancia. [https://www.aauniv.com/s/blog/que-es-la-comunicacion-y-su-importancia/#google\\_vignette](https://www.aauniv.com/s/blog/que-es-la-comunicacion-y-su-importancia/#google_vignette)

Acosta, R. (2004). La autoestima en la educación. *Límite: revista de filosofía y*

Acosta, R. (2004). La autoestima en la educación. *Límite: revista de filosofía y*

Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). Academic Press.

Aicad Business School. (2023, 24 octubre). Importancia de la comunicación. <https://www.aicad.es/importancia-de-la-comunicacion>

Angulo Astorga, L., & Chavarría Ríos, G. (2019). Aprendizaje de valores para una cultura de paz en el contexto educativo: Estudio sobre la mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales En estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande de Pavas, durante el I y II periodo de 2019 [Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Mediación Pedagógica, Universidad Técnica Nacional].

- <https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/b7708089-df67-4410-ae90e2836e242db2/content>
- Arenas, et al.(2000). Concepto de investigación. Revista *Ánfora*, 8(15).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6138488>
- Argyris, C., & Schön, D. (1996). *Organizational learning II: Theory, method, and practice*. Addison-Wesley.
- Baker, D. (2018). Explorations of teacher collaboration: A sociocultural perspective. *Educational Research Review*, 15(2), 78-91.
- Baltodano, I., & Vargas, D. (2022). La cultura institucional y las competencias genéricas interpersonales en el colectivo docente del Colegio Técnico Profesional de Quepos, Puntarenas 2020 [Para optar al grado de Licenciatura en Orientación, Universidad Nacional]. <https://repositorio.una.ac.cr/server/api/core/bitstreams/79d601c5-b55c45f8-9188-0af3710b1699/content>
- Bandura, A. (2019). *Social cognitive theory: An agentic perspective*. Psychology Press.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-529.
- Blanco, S., Cerdas, V., & García, J. A. (2021). PDF generado a partir de XML-JATS4R por RedalycProyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abiertoRevista EducaciónISSN: 0379-7082ISSN: 2215-2644revedu@gmail.comUniversidad de Costa RicaCosta RicaClima organizacional en centros educativos públicos costarricenses: un análisis multifactorial. *Revista Educación*, 45(1).  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/41927/45348>
- Bolaños Zul, J. D. (2015). "relaciones interpersonales docentes y mane [el título de pedagogo con orientación en administración y evaluación educativas en el grado académico de licenciado, universidadrafaellandívar].  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>
- Bonilla, A., Corredor, G., Lizcano, C., Galeano, M., Miranda, A., Aldana, J., Rodríguez, J., & Suarez, C. (2011). Una aproximación hacia el concepto de honestidad en el ámbito

- laboral colombiano. *Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología*, 4, 102.
- Bonilla, A., Corredor, G., Lizcano, C., Galeano, M., Miranda, A., Aldana, J., Rodríguez, J., & Suarez, C. (2011). una aproximación hacia el concepto de honestidad en el ámbito laboral colombiano. *evista iberoamericana de psicología: CIENCIA y TECNOLOGÍA*, 4, 102.
- Bravo Paniagua, T., & Valenzuela González, S. (s. f.). Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios. *Cuadernillo Técnico de Evaluación Educativa*, 5.  
<https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Bowlby, J. (1988). *A secure base: Clinical applications of attachment theory*. Basic Books.
- Cacioppo, J. T., & Hawkley, L. C. (2009). Perceived social isolation and cognition. *Trends in Cognitive Sciences*, 13(10), 447-454.
- Carrera, R. (s. f.). El inicio de las relaciones interpersonales – Orientación Psicológica.  
<https://orientacionpsicologica.es/el-inicio-de-las-relaciones-interpersonales/>
- Castro, S. (2023, 26 octubre). Relaciones interpersonales. . . mejor o peor, pero ¡relacionémonos! Instituto Europeo de Psicología Positiva.  
<https://www.iepp.es/relaciones-interpersonales/>
- Carballo Barcos, M., & Guelmes Valdés, E. L. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad [seriada en línea]*, 8 (1). pp.140-150.
- Cepeda, y Rodríguez, d. v. (2012). el respeto, una herramienta para mejorar la convivencia de los estudiantes de la institución educativa técnica san ignacio (úmbita – boyacá). [universidad católica de manizales].
- Del Mar Díez Simón, M. (2023, 19 abril). Factores que influyen en las relaciones interpersonales humanas. *Canal Educación y Sociedad*.
- Delgado Garrido, E. (2019). El apoyo social y la satisfacción laboral en relación con el ajuste persona-trabajo [Máster Universitario en Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos, Universidad de La Laguna].
- Delgado Garrido, E. (2019). El apoyo social y la satisfacción laboral en relación con el ajuste persona-trabajo [Máster Universitario en Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos, Universidad de La Laguna].

- Duckworth, A. L., Peterson, C., Matthews, M. D., & Kelly, D. R. (2016). *Grit: The power of passion and perseverance*. Scribner.
- Dueñas Buey, M. L. (2002). importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *EducaciónXXI*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600505>
- Dueñas Buey, M. L. (2002). importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *EducaciónXXI*.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600505>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Elías, M. E. (s. f.). La cultura escolar: Aproximación a un concepto complejo.  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-42582015000200016](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582015000200016)
- Elías, M. E. (s. f.). La cultura escolar: Aproximación a un concepto complejo.  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-42582015000200016](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582015000200016)
- Ellis, A. (1977). *The basic clinical theory of rational-emotive therapy*. Springer Publishing Company.
- Escámez, J. (2002). Valores, actitudes y habilidades en la educación para la salud. *Educación XXI*, n.4, pp. 41-59.
- Euroinnova International Online Education. (2024, 16 octubre). Educación emocional y creatividad. <https://www.euroinnova.com/blog/que-es-la-inteligencia-emocionalsegungoleman#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Goleman%2C%20la%20inteligencia%20emocional,de%20una%20manera%20m%C3%A1s%20f%C3%A1cil>
- Euroinnova International Online Education. (2024, 16 octubre). Educación emocional y creatividad. <https://www.euroinnova.com/blog/que-es-la-inteligencia-emocionalsegungoleman#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Goleman%2C%20la%20inteligencia%20emocional,de%20una%20manera%20m%C3%A1s%20f%C3%A1cil>
- Fernández, A. Z. (2021, febrero 8). Técnicas de investigación. Diferenciador. <https://www.diferenciador.com/tecnicas-de-investigacion/>

- Fernández-Enguita, M., & Serrano, G. (2017). El clima escolar y su relación con el aprendizaje: Una revisión sistemática. *Revista de Investigación Educativa*, 35(2), 289-314.
- Flórez, J. J., & Pineda, L. A. (2020). Mejorar las relaciones interpersonales en el contexto laboral en la empresa Integral Ingenieros Consultores en el proyecto Hidroeléctrico Ituango [Trabajo de grado presentado para optar el título de especialista en Pedagogía de la Lúdica, Fundación Universitaria Los Libertadores].  
<https://repository.libertadores.edu.co/server/api/core/bitstreams/b43454c2-b6724e43-9192-8853a81210bd/content>
- Gallardo, Y., Osorio, R., & Ibarretxe-Antuñano, J. (2008). Conceptualización metafórica de la confianza interpersonal. *Universitas Psychologica*, 7(1).  
<https://www.redalyc.org/pdf/647/64770105.pdf>
- García, V. (1988). Educación personalizada. Rialp. García, V. (1988). Educación personalizada. Rialp.
- García, J. Á. (2012). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje. *Revista Educación*, 36(1).  
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44023984007.pdf>
- García, J. Á. (2012). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje. *Revista Educación*, 36(1).  
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44023984007.pdf>
- García, M. P., & García Meseguer, M. (s. f.). Los métodos de investigación.
- García, M., (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Giani, C. (2024, 24 octubre). Comunicación - Qué es, características, tipos y funciones. Concepto. <https://concepto.de/comunicacion/>
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Goleman, D. (2017). *La inteligencia emocional*. Kairós.
- Gonzales, H. (1997). Las siete características de una institución de calidad. *Las Enseñanzas del Galardón Santa Fe de Bogotá A la Gestión Escolar*.

- González, M., & Pérez, L. (2021). Relaciones interpersonales en el ámbito educativo: Un enfoque psicológico y social. Editorial Académica.
- González, M., & Pérez, L. (2021). Relaciones interpersonales en el ámbito educativo: Un enfoque psicológico y social. Editorial Académica.
- Guzmán, O., Dr, & Caballero Rodríguez, T., Dra. (2012). La definición de factores sociales en el marco de las investigaciones actuales. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
- Guzmán, O., Dr, & Caballero Rodríguez, T., Dra. (2012). La definición de factores sociales en el marco de las investigaciones actuales. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
- Hargreaves, A. (1998). The emotional practice of teaching. *Teaching and Teacher Education*, 14(8), 835-854.
- Hargreaves, A., & Fullan, M. (2012). Professional capital: Transforming teaching in every school. Teachers College Press.  
<https://www.redalyc.org/journal/5709/570967307011/html/>
- Ingersoll, R. M., & Strong, M. (2017). The impact of induction and mentoring programs for beginning teachers: A critical review of the research. *Review of Educational Research*, 76(2), 200-233.
- Instituto de Investigación en Educación. Efectos de un programa para el mejor. 7 (3), 1-27. Pequeña, J. y Ecurra, L. M. (2006).
- Jiménez Chaves Viviana Elizabeth. (2020). Triangulación metodológica cualitativa y cuantitativa. *Revista Sobre Estudios E Investigaciones del Saber Académico*.
- Castro, R; Morera, A; Rojas, R (2018). La educación emocional del personal docente: una estrategia de formación permanente. --1. ed.-- San José, C.R. Ministerio de Educación Pública. Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez Solano.
- Leiva Guerrero, M. V., & Astorga Fuentealba, D. E. (2014). Condiciones del desarrollo institucional en los centros escolares de Chile. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 16(2).
- Leiva Guerrero, M. V., & Astorga Fuentealba, D. E. (2014). Condiciones del desarrollo institucional en los centros escolares de Chile. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 16(2).

- López, J., & Fernández, A. (2022). Cultura organizacional y sus efectos en el rendimiento docente. *Revista de Educación y Pedagogía*, 30(1), 45-67.
- López, Pedro Luis. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.  
Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181502762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012)
- Maranto Rivera, M., & González Fernández, M. E. (2015b). Fuentes de Información. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Martínez Orbegozo, E. F. (2019). EL CENTRO Y LAS PRÁCTICAS DE COLABORACIÓN DOCENTE COMO MEDIOS PARA LA MEJORA EDUCATIVA. Universidad de Harvard.
- Martínez Orbegozo, E. F. (2019). el centro y las prácticas de colaboración docente como medios para la mejora educativa. Universidad de Harvard.
- Martínez, R. (2020). Psicología y educación: Factores que influyen en la dinámica docente. Universidad de Educación.
- Melo, M (2009). Manual de Manejos de Conflictos. Apuntes
- Meneses, J. (s. f.). El cuestionario. Universidad Oberta de Cataluya.
- Naranjo, M. L. (2007). Autoestima: Un factor relevante en la vida de la persona
- Naranjo, M. L. (2007). Autoestima: Un factor relevante en la vida de la persona
- Neill, D. A., & Cortez Suárez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*.
- Montero, S. (2023). factores que influyen en el ambiente laboral entre personal docente y administrativo, en la escuela san francisco, durante el I semestre del periodo lectivo 2023 [maestría profesional en administración educativa]. universidad Castro Carazo.
- Onofre, L. M. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N. O 1, Quito, en el año 2019 [Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar].  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-OnofreInfluencia.pdf>
- Onofre, L. M. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N.

- O 1, Quito, en el año 2019 [Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar].  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-OnofreInfluencia.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2004, p.12). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores n°3. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales.  
[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2004, p.12). La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores n°3. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales.  
[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Ortega, P., Mínguez, R. y Rodes, M. L. (2001). Autoestima: un nuevo concepto.
- Oyola-García, A. (2021). La variable. Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 14(1), 90-93.
- Parejo Hincapié, F., Orellana Orellana, F. & Orellana Orellana, C. (2018). Clima organizacional en las instituciones educativas de Santa Marta, Colombia. Revista Oratores, 3(22).  
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/328/3281312003/index.html>
- PDF generado a partir de XML-JATS4R por Redalyc Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto Revista Educación ISSN: 03797082 ISSN: 2215-2644 revedu@gmail.com Universidad de Costa Rica Costa Rica Clima organizacional en centros educativos públicos costarricenses: un análisis multifactorial. (2019). Revista Educación, Volumen 45(1).  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/issue/view/3454>
- Peralta, M. (2016). factores que influyen en la satisfacción y la productividad laboral del colaborador que teletrabaja en empresas privadas [proyecto de graduación para optar por el grado de bachillerato en administración de empresas, instituto tecnológico de costa rica].  
<https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/10681/Tesis%20Factores%20que%20influyen%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20y%20la%20productividad>

[%20laboral%20del%20colaborador%20que%20teletrabaja%20en%20empresas%20pri~1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Pérez, H. (2019). Autoestima, teorías y su relación con el éxito personal.

AlternativasEnPsicología,41.<https://www.alternativas.me/attachments/article/190/2.%20Autoestima,%20teor%C3%ADas%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20%C3%A9xito%20personal.pdf>

Pérez, H. (2019). Autoestima, teorías y su relación con el éxito personal. Alternativas

EnPsicología,41.<https://www.alternativas.me/attachments/article/190/2.%20Autoestima,%20teor%C3%ADas%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20%C3%A9xito%20personal.pdf>

Pérez, Y.(2012) Relación entre el clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas de la red N° 1 Pachacuatec- Ventanilla (Tesis para optar el grado académico de Maestro de Mención Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación) Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio De Loyola <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7aafd572-d054-40f7-a4b7b90f90b4e13a/content>

Blanco López, S., Cerdas Montano, V., & Garcia Martínez, J. A. (2020). Clima organizacional en centros educativos públicos costarricenses: un análisis multifactorial. *Revista Educación*,183–199.

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v45n1/2215-2644-edu-45-01-00183.pdf>

Pinel, C. (2022). factores psicológicos y sociales relacionados con la resiliencia en maestrosyprofesores[doctorado,universidaddealmeria].

<https://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/13512/01.%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pinto, L. (2015). propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café s.a. (cafesa). [estudios de posgrado, universidad de costa rica].

<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/server/api/core/bitstreams/cc611450-45a7-4007-a256d9e6d3e0e82d/content>

- Ponce, K. (2014). "incidencia de las relaciones interpersonales en los docentes del instituto nacional de educación básica de San Antonio Suchitepéquez, Suchitepéquez" [Presentada en examen público de graduación ante las autoridades del Centro Universitario de Suroccidente CUNSUROC, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a obtener el título de: Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa, UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA].<http://www.repositorio.usac.edu.gt/1718/1/22Tes%28546%29Ad.Ed%20KARIN%20ELIZABETH%20PONCE%20HERN%C3%81NDEZ.pdf>
- Puente, R. M. T., Talavera, R. L. S., & Robles, S. P. H. (2021). Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima metropolitana sobre sus relaciones interpersonales [1].  
Relacionesinterpersonales.(2024,24enero).Psicomérida.  
<https://psicomerida.com/blog/relaciones-interpersonales/>
- Retana, D., Gonzáles, J., & Pérez, D. (2022). Afrontamiento emocional implementado por las personas docentes en Costa Rica para el manejo del estrés. INTERSEDES, XXIII(47). <https://intersedes.ucr.ac.cr>
- Robbins, S., Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional (13era Edición ed.). (J. Enriquez Brito, Trad.) México: Pearson Educación.
- Robbins, S., Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional (13era Edición ed.). (J. Enriquez Brito, Trad.) México: Pearson Educación.
- Robertazzi, Pertierra, & Ferrari. (2008). la práctica del "apoyo mutuo" en situaciones límites entre trabajadores y trabajadoras de empresas recuperadas. Anuario de Investigaciones, XV, 238.
- Rodríguez, T. (2021). Competitividad y colaboración: Un análisis del equipo docente en escuelas urbanas. Estudios Educativos, 15(3), 112-130.
- Rogers, C. R. (1961). On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy. Houghton Mifflin Harcourt.
- Salas, E., & Cannon-Bowers, J. A. (2021). Teamwork in organizations: A historical reflection and a look forward. In D. R. Ilgen & C. L. Hulin (Eds.), The handbook of industrial and organizational psychology (pp. 222-257). Sage.

- Sánchez, J. (2019). Aspectos sociales en la construcción de relaciones interpersonales en contextos educativos. *Revista de Estudios Sociales*, 45(2), 123-134.
- Schneider, B. (1990). *Organizational climate and culture*. Jossey-Bass.
- Sentido Latino. (2024, 4 marzo). La necesidad de ser valorado - Sentido Latino. <https://www.sentidolatino.com/programas/la-necesidad-de-ser-valorado/>
- Sin autor. (2024). Fuentes de información - Qué son, tipos y ejemplos. (s/f). Recuperado el 21 de junio de 2024, de <https://concepto.de/fuentes-de-informacion/>
- Sin autor. (2024). S/f-b. Redalyc.org. Recuperado el 15 de junio de 2024, de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Solano, L. (2024). diseño de una guía para la promoción de habilidades interpersonales en los espacios laborales de los puestos híbridos de la unidad de administración de bienes del departamento de proveeduría de poder judicial, realizada en los meses de octubre del año 2023 a marzo del año 2024 [modalidad de tesis para optar por el grado de licenciatura en psicología con énfasis en recursos humanos]. Universidad Central.
- Thibaut, J. W., & Kelley, H. H. (1959). *The social psychology of groups*. John Wiley & Sons.
- Torres Miniguano, K. L., & Regatto Cepeda, V. E. (2018). relaciones interpersonales de los docentes dentro de las unidades educativas [propuesta práctica del examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) investigación documental, universidad estatal demilagro facultad ciencias sociales]. <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3954/1/RELACIONES%20INTERPERSONALES%20DE%20LOS%20DOCENTES%20DENTRO%20DE%20LAS%20UNIDADES%20EDUCATIVAS.pdf>
- Tschannen-Moran, M., & Hoy, W. K. (2001). Teacher efficacy: Capturing an elusive construct. *Teaching and Teacher Education*, 17(7), 783-805.
- Valdez Burgos, M., Bach. (2018). relaciones interpersonales y habilidades sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de una institución educativa, 2018. [para optar el título profesional de licenciada en psicología, Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6411/Valdez%20Burgos%20C%20Mar%C3%ADa%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Vázquez Santamaria, B. (2005). Influencias de las relaciones interpersonales entre docentes en el aprovechamiento académico de los alumnos [Maestría en educación con campopracticadocente, Universidad Pedagógica Nacional].
- Vázquez Santamaria, B. (2005). Influencias de las relaciones interpersonales entre docentes en el aprovechamiento académico de los alumnos [Maestría en educación con campopracticadocente, Universidad Pedagógica Nacional].
- Villa Sánchez, A. (2021). La importancia de los valores en la vida personal y social: enfoques y medición. *Miscelánea Comillas*, 79(154).
- Villa Sánchez, A. (2021). La importancia de los valores en la vida personal y social: enfoques y medición. *Miscelánea Comillas*, 79(154).
- Yanez Guarecuco, E. J. (2023). Investigación Descriptiva. *Linkedin.com*.  
<https://es.linkedin.com/pulse/investigaci%C3%B3n-descriptiva-emil-j-yanezguarecuco-tpsuf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario de percepción sobre las relaciones interpersonales en su espacio de trabajo

## Cuestionario de percepción sobre las relaciones interpersonales en su espacio de trabajo

El fin de este cuestionario es conocer su percepción sobre aspectos psicosociales y su impacto en las relaciones interpersonales en el espacio de trabajo en el ámbito educativo. Además, en el marco del Trabajo Final de Graduación denominado " Factores psicológicos y sociales que intervienen en el manejo de las relaciones interpersonales de un grupo de docentes de la escuela San Francisco de Puriscal, estudio comprendido entre los meses de mayo y diciembre del año 2024. " ; de la estudiante María Celeste Arias Salazar, de la carrera de psicología de la Universidad Central. El mismo dirigido por el M.Ed José Roberto Torres Salazar.

Ver información a continuación:

**I. Riesgos:** Su participación al completar este cuestionario no ocasionará riesgo para la salud e integridad física.

**II. Beneficios:** No existe un beneficio directo para la persona participante de la entrevista. Pero su contribución en el TFG, permitirá la elaboración de un documento y conocimiento, sobre la temática las relaciones interpersonales en el espacio de trabajo.

**III. Voluntariedad:** La participación en la entrevista es voluntaria.

**III. Voluntariedad:** La participación en la entrevista es voluntaria.

**IV. Confidencialidad:** Se garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información, no haciendo referencia del nombre de las personas participantes, en el documento final. Se recuerda que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

De antemano le agradezco su participación,

Celeste Arias.

[jroberttorres@gmail.com](mailto:jroberttorres@gmail.com) [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

Antes de completar el cuestionario, escriba las iniciales de su nombre. Ejemplo \*  
Celeste Arias sería. CA. Al escribir las iniciales de u nombre, brinda su  
consentimiento para que su información sea utilizada para los propósitos de la  
investigación. Se garantiza confidencialidad en el manejo de los datos en todo  
momento.

Tu respuesta

---

Antes de completar el cuestionario, escriba las iniciales de su nombre. Ejemplo \*  
Celeste Arias sería. CA. Al escribir las iniciales de u nombre, brinda su  
consentimiento para que su información sea utilizada para los propósitos de la  
investigación. Se garantiza confidencialidad en el manejo de los datos en todo  
momento.

Tu respuesta

---

Para cada uno de los siguientes enunciados escoja la frecuencia en la que le percibe le ocurren las situaciones descritas en su lugar de trabajo. Para ello selecciones entre nunca, rara vez, a veces, casi siempre o siempre.

Nunca      Rara vez      A veces      Casi siempre      Siempre

1. Confío en mis capacidades para desempeñar mi trabajo como docente

2. Soy capaz de reconocer y expresar mis emociones de manera adecuada

3. Me siento valorado/a por mis compañeros de trabajo

4. Cuando me enfrento a una situación estresante, suelo buscar soluciones en lugar de preocuparme

5. Considero que mis logros son producto de mi esfuerzo personal

6. Soy capaz de comprender y responder a las emociones de mis compañeros

7. Utilizo técnicas de relajación para manejar el estrés

8. Me siento satisfecho/a con mis relaciones interpersonales en el trabajo

9. Creo que tengo un impacto positivo

10. Soy capaz de mantener la calma en situaciones difíciles

Para cada uno de los siguientes enunciados escoja Sí o No según se presenten dichas situaciones o condiciones las relaciones interpersonales en su lugar de trabajo. \*

Si

No

11. ¿Se siente comprendido/a por sus colegas cuando comparte sus ideas o preocupaciones?

12. ¿Existen grupos informales que influyen en cómo se realizan las tareas en el equipo?

13. ¿La comunicación en su equipo docente es abierta y honesta?

14. ¿Se resuelven los conflictos de manera satisfactoria para todos los involucrados?

15. ¿Se siente parte de un equipo unido?

16. ¿Recibe retroalimentación constructiva de sus colegas?

17. ¿Intenta comprender los puntos de vista de sus colegas, aunque no esté de acuerdo?

18. ¿Existen diferencias de trato o privilegios entre los docentes?

19. ¿Se siente cómodo/a expresando sus opiniones en reuniones de equipo?

20. ¿Cree que la comunicación asertiva ayuda a mantener buenas relaciones en el equipo?

Para cada uno de los siguientes enunciados escoja el nivel de cumplimiento de acuerdo con su percepción de las relaciones interpersonales en su lugar de trabajo. \*

Nada      Poco      Moderadamente      Mucho      Muchísimo

21. ¿Siento que mis colegas me tratan con respeto?

22. ¿Me siento apoyado/a por mis colegas cuando enfrento dificultades en mi trabajo?

23. ¿Confío en que mis colegas serán honestos conmigo?

24. Creo que el respeto mutuo es fundamental para un buen clima labora

25. Me siento cómodo/a pidiendo ayuda a mis colegas cuando la necesito

26. Creo que la honestidad es esencial para construir relaciones sólidas con mis colegas

27. Confío en que mis colegas mantendrán la confidencialidad de las conversaciones privadas

28. Me siento valorado/a por las contribuciones que hago al equipo

29. Creo que mis colegas están dispuestos a ayudarme/a a alcanzar mis objetivos profesionales

30. Considero que la honestidad es la base de la confianza en las relaciones interpersonales

31. Me siento respaldado/a por mis colegas en las decisiones que tomo

32. Creo que es importante ser honesto consigo mismo y con los demás en el ámbito laboral

33. Confío en que mis colegas actúan de manera coherente con lo que dicen

34. Me siento respetado/a por las ideas y opiniones de mis colegas

35. Creo que el apoyo mutuo es esencial para superar los desafíos en el trabajo en equipo