



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Programa de escucha activa para mejorar las relaciones
interpersonales en el personal de una cuna jardín Tumbes, 2024.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Peña Tavera, Maria Sonia (orcid.org/0009-0005-6203-8041)

ASESORES:

Dr. Gutierrez Huancayo, Vladimir Roman (orcid.org/0000-0002-2986-7711)

Mg. Merino Flores, Irene (orcid.org/0000-0003-3026-5766)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUTIERREZ HUANCAYO VLADIMIR ROMAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROGRAMA DE ESCUCHA ACTIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DE UNA CUNA JARDIN TUMBES, 2024.", cuyo autor es PEÑA TAVARA MARIA SONIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 07 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VLADIMIR ROMAN GUTIERREZ HUANCAYO DNI: 18084573 ORCID: 0000-0002-2986-7711	Firmado electrónicamente por: VGUTIERREZH el 14-08-2024 05:33:55

Código documento Trilce: TRI - 0853732



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PEÑA TAVARA MARIA SONIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "PROGRAMA DE ESCUCHA ACTIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DE UNA CUNA JARDIN TUMBES, 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MARIA SONIA PEÑA TAVARA DNI: 72228377 ORCID: 0009-0005-6203-8041	Firmado electrónicamente por: MPENATA6 el 07-08- 2024 19:44:37

Código documento Trilce: TRI - 0853734



Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mis padres Pablo y Carmen, a mi hermana Abigaíl, y a mi novio Josef.

Gracias por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mis docentes, mi eterno agradecimiento por sus enseñanzas, su orientación, y motivación.

A la directora de la cuna jardín, por facilitarme el acceso para la recolección de datos estadísticos y aplicación del programa.

A las participantes de esta investigación, por su tiempo, disposición y sinceridad.

Índice de contenidos

Cátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Astract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	10
III. RESULTADOS	13
IV. DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES	23
VI. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Confiabilidad del instrumento de investigación	13
Tabla 2 Prueba de normalidad de datos	13
Tabla 3 Prueba de rangos con signo de Wilcoxon antes y después de la aplicación del programa de escucha activa	14
Tabla 4 Prueba de rangos con signo de Wilcoxon antes y después de la aplicación del programa de escucha activa en la dimensión de comunicación.	15
Tabla 5 Prueba de rangos con signo de Wilcoxon antes y después de la aplicación del programa de escucha activa en la dimensión de actitud	16
Tabla 6 Prueba de rangos con signo de Wilcoxon antes y después de la aplicación del programa de escucha activa en la dimensión de trato	17

Resumen

La investigación establece como objetivo: Evaluar si el programa de escucha activa mejora las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín Tumbes, 2024. Metodología: investigación de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, empleando un diseño experimental y un subdiseño pre experimental. La información fue obtenida al aplicar el cuestionario de relaciones interpersonales, el cual fue adaptado de Maria Elizabeth Valdez Burgos (2019), y estuvo validado por juicio de cuatro expertos con una confiabilidad de 0.900. Resultados: el programa escucha activa mejora las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín (prueba de rangos Wilcoxon= 3.766 y $p= .001$). Además, se encontró mejoras tras la aplicación del programa en las dimensiones comunicación, actitud y trato en el personal de una cuna jardín ($p= .000$). Conclusión: El programa de escucha activa mejora las relaciones interpersonales en el personal de la cuna jardín al tener como resultado un nivel de significancia de 0.01 ($< a 0.05$).

Palabras clave: Relaciones interpersonales, escucha activa, personal.

Astract

The research establishes the objective: To evaluate whether the active listening program improves interpersonal relationships in the staff of a garden crib Tumbes, 2024. Methodology: applied research, quantitative approach, using an experimental design and a pre-experimental sub-design. The information was obtained by applying the interpersonal relations questionnaire, which was adapted from Maria Elizabeth Valdez Burgos (2019), and was validated by the judgment of four experts with a reliability of 0.900. Results: the active listening program improves interpersonal relationships in the staff of a day care center (Wilcoxon rank test = 3.766 and $p = .001$). In addition, improvements were found after the application of the program in the dimensions communication, attitude and treatment in the staff of a garden crib ($p = .000$). Conclusion: The active listening program improves interpersonal relationships in the nursery staff by resulting in a significance level of 0.01 (< 0.05).

Keywords: Interpersonal relationships, active listening, staff.

I. INTRODUCCIÓN

Silveira (2014) definió las relaciones interpersonales (RIP) como un proceso de interacción social que implica el intercambio de emociones, pensamientos y comportamientos entre individuos. Freire y Crespo (2014) también, puntualizaron las RIP como procesos dinámicos y bidireccionales que se desarrollan entre individuos a través de la interacción continua. Sin embargo, Smith y MacDougall (2020) mencionó que, la incapacidad para expresar ideas y sentimientos de manera clara y coherente, sumada a la falta de control sobre las propias emociones, puede generar conflictos. Como resultado, las relaciones pueden volverse superficiales, tensas o incluso tóxicas. Las relaciones interpersonales desempeñan una función crucial en la gestión organizacional, en relación directa al grupo colaborativo y al ambiente profesional (Ayluardo et al., 2018).

A nivel mundial, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística (INE, 2022). En cuanto al género, se observó una ligera diferencia en la satisfacción con las relaciones personales, las mujeres (37,5%) ligeramente más satisfechas que los hombres (34,8%) en el nivel más alto de satisfacción. Analizando los años, se destacó que de 50 a 64 años muestra el porcentaje más alto (48,8%) de personas muy satisfechas con sus relaciones personales. Asimismo, El Colombiano (2024) mencionó que, la creciente urbanización y las extensas jornadas laborales en China pueden generar sentimientos de soledad y aislamiento, especialmente entre los jóvenes. La ansiedad por el futuro y el desempleo elevado agravan esta situación. Mediante un sondeo de la red social Soul App, donde el 9,1% de estos jóvenes considera que estas aplicaciones pueden ser un valioso apoyo emocional en momentos de soledad, lo cual nos demostró que cierto porcentaje de jóvenes en este país prefirieron relacionarse con la tecnología antes que a mantener relaciones con humanos.

A nivel Latinoamericano, Telefónica Hispanoamérica (2022) "realizó un estudio con 6.000 personas en países de: Argentina, Chile, Colombia, México y Perú, dentro de sus resultados se reveló que los latinos valoran altamente las relaciones personales, siendo el 74% de los encuestados quienes consideran que estas son fundamentales en su vida diaria. La tendencia consistió en

priorizar las relaciones con la pareja, hijos y familia de origen, aunque varió según la edad y género.

A nivel nacional, Casanova (2020) llevó a cabo una investigación donde los resultados mostraron que el 90.5% de los educativos se encontró en un nivel alto en cuanto al trabajo en equipo y el 100% de RIP también se ubicó en una posición alta. El estudio determinó que coexiste una semejanza positiva y significativa entre el labor grupal y las RIP, con un $r = ,414$ y un $p = ,006$. Esto significó que una adecuada ejecución del trabajo en equipo entre los docentes mejora sus relaciones interpersonales. Los docentes demostraron una excelente autorregulación de sus habilidades comunicativas, un alto compromiso organizacional y destacadas capacidades de liderazgo pedagógico, reconociendo la importancia de su influencia en la institución educativa. Además, Zegarra (2023) realizó un estudio en alumnos de secundaria el resultado reveló que las RIP de los educandos son generalmente altas, con un porcentaje del 76,7% que refleja un nivel de interacción significativa, esto sugiere que la mayoría de escolares gozaban una buena relación.

Entonces, basándose en estas premisas, surgió la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la eficacia en la aplicación del programa de escucha activa para mejorar las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín Tumbes, 2024?. Con el fin de encontrar respuestas pertinentes, se planteó como objetivo general: Determinar si el programa escucha activa mejora las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín Tumbes, 2024, y como objetivos específicos se plantearon los siguientes: a) Determinar si el programa escucha activa mejora la dimensión comunicación en el personal de una cuna jardín Tumbes, b) Determinar si el programa escucha activa mejora la dimensión actitud en el personal de una cuna jardín Tumbes, c) Determinar si el programa escucha activa mejora la dimensión trato en el personal de una cuna jardín Tumbes.

El programa de escucha activa es relevante socialmente ya que mejoró las RIP en un contexto profesional específico. Esto es significativo porque las RIP en el trabajo pueden afectar la motivación, el bienestar y la productividad del personal. Además, una buena comunicación y RIP pueden optimizar la condición de la prestación que se ofrece a los infantes y sus familias. Desde una

perspectiva práctica, la escucha activa es una destreza que puede ser utilizada en cualquier contexto laboral y social, lo que la hace una herramienta valiosa para los laboradores de la cuna jardín (Toro, 2020).

La investigación enmarca la elección de un tipo aplicada y se debió a la forma en que analiza la realidad social y mejoramiento de éstas, lo que, además, permite desarrollar la creatividad e innovar. El subdiseño preexperimental evaluó la eficacia del programa en un contexto real, sin la necesidad de un grupo control, lo que permite una mayor generalización de los resultados. El enfoque cuantitativo se debió a la necesidad de medir y analizar de manera objetiva la eficacia del programa, mediante la recolección y evaluación de cifras numéricas. Además, se utilizó un instrumento de medición adaptado, válido y confiable para evaluar las relaciones interpersonales, lo que garantiza la precisión y consistencia de los resultados. La muestra se selecciona mediante un muestreo no probabilístico, lo que concede una superior adaptabilidad en la selección de participantes y una mayor representatividad del contexto de la cuna jardín (Carrasco, 2019).

Desde una perspectiva teórica la escucha activa es un pilar fundamental en cualquier contexto laboral, y en el contexto de la pedagogía en la niñez, su importancia se magnifica. La cuna jardín es un espacio donde se forjan las bases del desarrollo sensitivo y colectivo de los niños, y el personal que trabaja en este entorno desempeña un papel crucial en este proceso. Sin embargo, el deficiente trato entre los trabajador falta de comunicación efectiva entre el personal puede generar conflictos y problemas que afectan negativamente la calidad del cuidado y la educación de los niños. Por lo tanto, es imperativo explorar estrategias que promuevan la comunicación eficaz y las RIP saludables entre el personal de la cuna jardín. En este sentido, la implementación de un programa de escucha activa se presentó como una opción prometedora, apoyada por una sólida base teórica que destaca su importancia en la comunicación efectiva y el desarrollo de RIP saludables.

Marín (2021) en la planificación de hipótesis de investigación, mencionó que es fundamental establecer una base clara y objetiva para valorar el efecto de un programa específico, como el de escucha activa, en las relaciones interpersonales del personal de una cuna jardín. Las hipótesis nulas (H_0) y

alternativas (Ha) propuestas sugieren una investigación que busca validar o refutar la efectividad del programa en cuestión. Ho: El programa de escucha activa no mejora las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín Tumbes, 2024. Ha: El programa de escucha activa mejora las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín Tumbes, 2024.

Como antecedentes internacionales en el estudio de Estrada et al. (2020), los resultados revelaron que las mujeres (14,39%) tienen una mayor frecuencia de relaciones interpersonales positivas con los colaboradores en comparación con los hombres (8,08%). De modo que, las mujeres tienden a comunicarse de manera asertiva, a diferencia de los hombres, cuya comunicación no es consistente. En cuanto a las áreas, se observó que la comunicación se limita a temas laborales. El autor concluye que, la comunicación asertiva entre gerentes y colaboradores es escasa, lo que impide el establecimiento de relaciones interpersonales significativas y reduce la asertividad en la comunicación entre ambos grupos. Asimismo, Huang y Zhao (2020) en su estudio mencionan que, en China se realizó una tesis en 7236 personas donde, los trabajadores de la salud muestran las tasas más altas de ansiedad (35,1%), depresión (20,1%) y problemas de sueño (18,2%), la atención inmediata en los trabajadores tuvo una creciente debido a la pandemia por Covid-19, que los expuso significativamente a riesgos. Los autores señalan que, es crucial mejorar el ambiente laboral específicamente las RIP es fundamental para promover un desempeño profesional que favorezca la salud y las condiciones de vida. Se reconoció que la comunicación en el lugar de trabajo posee un factor decisivo en el impulsamiento del bienestar de los empleados.

La revisión de Fernandes (2021) se centró en examinar la influencia de la comunicación y las RIP en la salud mental de los profesional sanitario durante el Covid-19. Utilizando una prespectiva teórico-reflexivo, se llevó a cabo una verificación sistemática de la información en repositorios MEDLINE/PUBMED, Web of Science y Embase. Los resultados sugieren que la comunicación efectiva dentro del equipo multiprofesional es crucial, ya que fomenta RIP positivas entre los compañeros, los directivos, los trabajadores y personas tratadas, lo que a su vez genera ventajas inmediatas o opuestas para los implicados,

fundamentalmente en términos de reforzamiento del bienestar del personal, fomento de un entorno armonioso y mejora de la asistencia prestada.

León y Pérez (2019) en su investigación buscaron analizar la influencia significativa que poseen las RIP en la productividad en el contexto empresarial ecuatoriano. Utilizando un enfoque descriptivo y documental, identificaron que ciertas relaciones interpersonales negativas pueden tener un impacto considerable en la satisfacción laboral, lo que a su vez puede afectar el rendimiento de los empleados y el crecimiento de las organizaciones. Además, los autores destacan que las relaciones interpersonales tóxicas pueden generar un ambiente laboral negativo, lo que puede llevar a la disminución de la motivación, el aumento del estrés y la reducción de la productividad. Por otro lado, las relaciones interpersonales positivas pueden fomentar un ambiente laboral saludable, aumentar la satisfacción laboral y mejorar el rendimiento de los empleados.

Castro y Garavito (2019) hicieron un estudio, el cual comenzó con un diagnóstico recopilado en diarios de campo para detectar las particularidades e indicadores de las RIP y el trabajo colaborativo en los estudiantes. Los diarios de campo se utilizaron como instrumento para recolectar datos y información que posteriormente se aplicó en los estudiantes. Los resultados del análisis permitieron a las investigadoras construir una estrategia didáctica que permite a los docentes reforzar las RIP en los educandos. La investigación concluyó que: Los alumnos presentan carencias en el trabajo grupal y las relaciones interpersonales. Es primordial destacar que esta investigación enfatiza lo determinante de las RIP en el ámbito pedagógico y la necesidad de desarrollar estrategias para reforzarlas. La estrategia didáctica propuesta en este estudio puede ser utilizada por educadores para mejorar las RIP en los estudiantes y promover un clima de empleo cooperativo.

Flores (2019) realizó un estudio donde exploró el dominio de las RIP en la condición del organismo educacional en una muestra de docentes y estudiantes de secundaria. Los resultantes pusieron en manifiesto un vínculo considerable entre las variables estudiadas, lo que sugiere que las RIP desempeñan un rol fundamental en la calidad del sistema educacional. Además, se encontró que las RIP positivas entre educadores y educandos fomenta la

motivación y la aptitud escolar de los estudiantes. Asimismo, de acuerdo con los resultados de Fiestas (2021), entre las RIP y la aptitud escolar se halló una correlación significativa, la investigación refutó la alterna nula y respaldó la hipótesis alternativa que sugiere una correlación significativa entre ambas variables en los alumnos de la Institución Educativa (I.E.). En cuanto a las RIP y el rendimiento académico, se observó que el 55% de los alumnos alcanzó un nivel de logro académico a pesar de tener relaciones moderadas, mientras que el 25% mostró un nivel inicial en su rendimiento. Además, el 15% de los estudiantes con relaciones interpersonales positivas obtuvieron un nivel de logro académico más alto, destacando así la influencia positiva de estas relaciones en el rendimiento académico.

Por otro lado, Pérez (2020) investigó las RIP y la comunicación efectiva entre los profesionales de enfermería del hospital regional Las Mercedes. El estudio fue no experimental y transversal, y se halló que el 92,5% del personal tenía una orientación adecuada hacia las RIP, lo que indica que los trabajadores de enfermería del hospital tienen actitudes y conocimientos que aplican de manera efectiva en su práctica laboral. Chávez (2019) realizó un estudio titulado Habilidades Sociales y RIP en alumnos del segundo año de secundaria. El objetivo fue examinar la relación entre las variables, la muestra fue de 64 alumnos. Los resultados revelaron una correlación significativamente alta entre las variables, lo que confirma la hipótesis planteada. Esta investigación puede ser utilizada como punto de partida para nuevas búsquedas y ayudar a la comprensión de la relación entre las variables de investigación en el ámbito educativo.

Además, Calle y Ramos (2021) encontraron en su investigación que el 47.1% de los recursos humanos administrativos de ESSALUD en Piura perciben positivamente las RIP en la institución. Esta percepción favorable se atribuye a la valoración positiva de aspectos como las destrezas expresivas, el deber organizacional y los modos de liderazgo presentes al interior de la organización. Se concluyó que las RIP poseen un efecto inmediato y revelador en las destrezas profesionales de los personales administrativos del sector público en Piura. López (2021) indican que, el programa de escucha activa planea proporcionar orientación a la directora de la institución con el fin de facilitar la implementación

de un diálogo reflexivo entre ella y sus trabajadoras. Este diálogo reflexivo tiene como propósito fomentar la costumbre de la escucha activa, permitiendo que las personas compartan no solo sus experiencias formativas, sino también sus aspectos afectivos y socioemocionales.

De modo que, Sanz citado por Mejía et al. (2023) mencionó el teorema de la escucha activa, el cual consiste en la capacidad de escuchar de manera profunda y atenta es fundamental en todas las interacciones sociales significativas. Esto implica concentrarse plenamente en el mensaje del otro, formular preguntas relevantes y demostrar un interés auténtico en su punto de vista. Esta forma de escucha promueve la comprensión recíproca y profundiza las RIP. Asimismo, Hernández y Lesmes (2018) definieron a la escucha activa como una modalidad de comunicación que busca transmitir ideas de manera clara sin interrumpir al interlocutor. Se caracteriza por su libertad para considerar los pensamientos y sentimientos de los demás, evidenciando el nivel de atención del individuo durante el diálogo.

Suárez (2008) mencionó que existen dos dimensiones de escucha activa que se describen a continuación: A) Componente físico: Se refiere a las conductas no verbales que demuestran acogida y atención hacia el emisor. Esto incluye: i) La distancia adecuada entre el personal, que debe ser apropiada para evitar malas interpretaciones. ii) Movimientos corporales: Los movimientos corporales, como los de la cabeza, que indican escucha y aceptación, y los de las piernas y pies, que pueden revelar ansiedad o molestia. iii) Dirección del cuerpo: La dirección del cuerpo, que debe ser hacia el interlocutor, demostrando atención y evitando actitudes defensivas. iv) Expresión del rostro: La expresión del rostro, que es crucial para transmitir sentimientos de acogida, interés y cordialidad. B) Componente Psicológico: implica la suspensión de barreras para lograr una comprensión profunda. Esto incluye: i) Suspender todo tipo de juicio: No imponer juicios sobre la persona que habla, aceptándola tal como es. ii) Aceptación incondicional de la otra persona: La aceptación incondicional y el intento de aproximación y comprensión. iii) No interrumpir o acabar las frases: Evitar interrupciones y emplear la retroinformación solo cuando es necesario para clarificar sentimientos o ideas profundas.

Según la teoría de las RIP propuesta por Altman y Taylor (1973), los lazos emocionales entre individuos evolucionan a partir de interacciones superficiales hacia conexiones más profundas y significativas. Este proceso involucra aspectos cognitivos, afectivos y comportamentales, y se ve influenciado por la comunicación verbal y no verbal, siendo las conductas observables las que tienen un impacto más duradero debido a su naturaleza inequívoca (Sanchez, 2020). Además, Gomez et al. (2021) definió las RIP representan un componente esencial en la dinámica social, ya que se originan conocimientos fundamentales en la convivencia humana. Este fenómeno se materializa a través de interacciones recíprocas entre individuos pertenecientes a un mismo grupo, y partiendo de experiencias, sentimientos, incentivos y perspectivas singulares. En el entorno del trabajo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) mencionó que, se concibe un clima laboral saludable como aquel en el cual directivos y asalariados colaboran de manera conjunta para promover y preservar la tranquilidad, la sanidad y la invulnerabilidad de los empleadores, así como la sustentabilidad del ambiente laboral.

Espinoza (2010) haciendo eco de las directrices del Ministerio de Salud (2010), consideró fundamental abordar las RIP a partir de una óptica pluridimensional, destacó tres dimensiones primordiales: comunicación, actitudes y trato. Respecto a la comunicación, el autor subraya que esta constituye una manera ingeniosa de intercomunicación, caracterizada por el traspaso de datos y comprensión entre individuos, tanto a través de medios verbales como no verbales. En este sentido, la comunicación incluye: Flexibilidad, agudeza, receptividad, estímulo, asertividad, uso del silencio y preparación cuidadosa. En cuanto a las actitudes, Allport (1935) las definió como la inclinación a portarse de una forma concluyente frente a un cosa o contexto. Las actitudes positivas promueven la interacción y establecen lazos de autoayuda y colaboración, mientras que las actitudes negativas apuntan a ahuyentar o rechazar al individuo de una cosa además, estas incluyen respeto, comprensión empática, solidaridad, lealtad, cooperación y compañerismo.

En relación al trato interpersonal, Arévalo (2014) recogió las reflexiones de Tamayo, quien destaca que el buen trato se caracteriza por la interrelación entre individuos y se sustenta en tres elementos fundamentales: la amabilidad,

la cortesía y los buenos modales. La amabilidad, ligada al apego y al aprecio, se manifiesta a través de palabras y gestos que generan sensaciones agradables y reconfortantes en el receptor. Por su parte, la cortesía se materializa en gestos de atención y respeto hacia los demás, fundamentados en principios de justicia, modestia y equidad. Los buenos modales, por último, se evidencian en el comportamiento que se ajusta a las normas y costumbres sociales vigentes, lo que contribuye a mantener una convivencia armoniosa y respetuosa en cualquier contexto interpersonal.

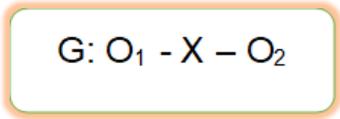
Los tipos de RIP, según el Ministerio de Salud (MINSA) referido por Espinoza (2010), se dividen en dos categorías: a) Las RIP positivas se caracterizan por un entorno de certeza entre los seres humanos, lo que facilita la armonización de conflictos tanto en la estructura formal como en la informal de una organización. Entre los resultados positivos se destacaron un excelente espíritu de equipo, la autodisciplina del personal, una alta moral grupal, la lealtad a la organización, la participación activa de todos los miembros, la iniciativa individual, la adaptación y estabilidad laboral, así como la equidad en la conducta de los miembros. En contraste, las RIP negativas se manifiestan cuando predominan los temores, rencores y desconfianzas en un grupo, lo que genera descontento e incomodidad. Esto puede desencadenar fatiga, incertidumbre, irritación, enfado, acrecentamiento de hostilidades, y turnos elevados, así como una disminución en la producción y eficiencia laboral.

La Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), citado por Espinoza, S. (2010), señaló que las RIP negativas, conjuntamente con otros elementos de inseguridad psicosocial, pueden provocar cambios en la conducta y alteraciones cognitivas, como desatención, deficiente concentración y pérdida de memoria. Además, pueden conducir a una disminución de la motivación, estados depresivos, estrés laboral, así como a un aumento en la frecuencia de accidentes laborales y pérdidas económicas en la producción.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación: El tipo de investigación fue aplicada, con un enfoque cuantitativo, un diseño experimental y tiempo longitudinal. Este programa estuvo diseñado para mejorar las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín, Vargas (2009) sostuvo que la investigación aplicada debe ser relevante para las necesidades y contextos específicos de las participantes. Carrasco (2019) en su libro describió los diseños metodológicos pre experimentales como herramientas fundamentales para abordar problemas prácticos y concretos en contextos educativos. Asimismo, destacó que un diseño pre experimental es útil cuando se busca evaluar el impacto de una intervención en un grupo sin compararlo con un grupo control. Además, de acuerdo a el tiempo es longitudinal porque la información fue recolectada en dos tiempos distintos durante el estudio, anterior o posteriormente a la aplicación del programa.

Esquema:



G: O₁ - X - O₂

Donde:

G: Personal de una cuna jardín

O1: Pre-Test

X: Programa de escucha activa

O2: Post-Test

Variables:

Variable Independiente: Escucha activa

Definición conceptual: La escucha activa es un concepto fundamental en la comunicación efectiva, definido como la capacidad de transmitir opiniones de manera concisa y clara, sin obstaculizar al oyente (Hernández y Lesmes, 2018). Esta habilidad es crucial en diversas situaciones, desde la comunicación interpersonal hasta la resolución de conflictos.

Definición operacional: El programa de escucha activa se enfocó en fortalecer la capacidad de escucha activa en dos dimensiones clave:

componente físico y componente psicológico. Estas dimensiones son esenciales para una comunicación efectiva y permiten a los individuos comprender mejor las necesidades y perspectivas de los demás. (Suárez, 2008).

Variable dependiente: Relaciones interpersonales

Definición conceptual: En este estudio las relaciones interpersonales (RIP), son definidas conceptualmente como un componente esencial en la dinámica social que origina conocimientos fundamentales en la convivencia humana. Las RIP son fundamentales para el desarrollo personal y académico, ya que influyen en la forma en que las personas interactúan y se relacionan entre sí (Del Rosario, 2024).

Definición operacional: Las RIP se midieron utilizando un cuestionario tipo Likert que evaluó tres dimensiones clave: comunicación, actitudes y trato. Estas dimensiones son esenciales para comprender la calidad de las relaciones interpersonales y cómo afectan el bienestar y el desempeño de los individuos (Espinoza, 2010).

Población y muestra: La población objetivo de este estudio estuvo compuesta por un grupo de 20 personas del sexo femenino que se encuentran en un rango de edad entre 35 y 62 años. La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo censal, lo que significa que se consideró a todas las personas que laboran en la cuna jardín como participantes potenciales. Esto se debió a que la población es relativamente pequeña y se deseaba obtener una visión completa de las percepciones y experiencias de todas las personas involucradas.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Principalmente, se utilizó la observación como técnica para esto es necesario comprender que la observación es aquella que permite conocer e identificar la problemática. Posteriormente, se consideró la encuesta la cual se define como una técnica de investigación ampliamente utilizada para recopilar información de un gran número de personas. Su versatilidad y accesibilidad la convierten en una herramienta valiosa para los investigadores, quienes pueden obtener información detallada sobre comportamientos, actitudes, opiniones y

características demográficas de una población objetivo (Gallardo,1999). Como instrumento, para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario como instrumento el cuestionario Escala de relaciones interpersonales de: Maria Elizabeth Valdez Burgos (2019), el cual fue adaptado a la muestra de estudio teniendo en cuenta la coherencia, claridad y relevancia. El cuestionario estuvo conformado por 27 ítems, las respuestas en escala Likert. Estuvo validado por juicio de cuatro expertos, con alfa de cronbach de 0.900. Este documento se caracteriza por ser un conjunto de ítems organizados, coherentes y estructurados para obtener información relevante sobre las variables en estudio.

Métodos para análisis de datos: Una vez finalizada la recolección de base de datos en excell, se procedió a ingresar los resultados en el Programa SPSS V.26, una herramienta estadística avanzada que permitió analizar y procesar los datos de manera eficiente. Posteriormente, se aplicó la prueba de Shapiro Wilk dado a que la muestra es menor de 50 participantes, para determinar si los datos presentaban una distribución normal. Esta prueba es fundamental para elegir el tipo de análisis estadístico adecuado y evitar errores en la interpretación de los resultados. Los resultados de la prueba de Shapiro Wilk indicaron que los datos no presentaban una distribución normal, lo que sugirió la necesidad de utilizar pruebas no paramétricas para contrastar las hipótesis de investigación. En este caso, se empleó la prueba de rangos Wilcoxon, es una prueba no paramétrica que compara dos grupos relacionados o evalúa la diferencia entre dos mediciones relacionadas, sin requerir una distribución normal de los datos. (Wilcoxon, 1945).

Aspectos éticos: Se consideraron las normas éticas establecidas por la Universidad César Vallejo (2017), las cuales incluyen la el respeto por la humanidad, la beneficencia, la no maleficencia, la autonomía y la justicia, así como el derecho de autor y el respeto por la orientación de la guía de investigación formativa. Se obtuvo permiso para la investigación y se trabajó con imparcialidad, impidiendo cualquier agravio hacia los participantes y conservando su anonimato. Se solicitó el consentimiento informado y se garantizó la privacidad de la información.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento de investigación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.900	27

Nota: Elaboración propia

Análisis: Para evaluar la confiabilidad, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual es un indicador ampliamente reconocido y aceptado en la comunidad científica. Según la Tabla 1, el índice de confiabilidad obtenido fue de 0.900, lo que indica que la escala posee una alta consistencia interna, lo cual garantiza que los resultados sean fiables y precisos, lo que es fundamental para tomar decisiones informadas y basadas en evidencia. Además, un nivel de confiabilidad tan alto minimiza los sesgos en la evaluación y asegura que la replicación del instrumento producirá resultados consistentes, siempre y cuando se mantengan las mismas características en la muestra de encuestados. Además, la confiabilidad de la escala utilizada en este estudio permite generalizar los resultados a poblaciones similares, lo que aumenta la validez y aplicabilidad de los hallazgos. Esto es especialmente importante en el campo de la investigación social, donde la generalización de resultados es crucial para la implementación de políticas y programas efectivos (Quero, 2010).

Tabla 2

Prueba de normalidad de datos

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
PRE_TEST	.805	20	.004
POST_TEST	.808	20	.001

Nota: Elaboración propia

Análisis: en la Tabla 2 se visualizó la prueba de Shapiro-Wilk la cual se aplicó por tener una muestra menor a 50 personas, al analizar la normalidad de los datos, en la cual nos demuestra que el p valor obtenido en el pre test ($p=0.004 < 0.005$) y en el post test ($p=0.004 < 0.005$), el resultado demostró que los datos no siguen una distribución normal es decir, son no paramétricos. Según la literatura, nos menciona que las pruebas no paramétricas, son un tipo de prueba estadística que no requiere que los datos sigan una distribución normal o que cumplan con ciertos supuestos paramétricos, como la prueba de rangos de Wilcoxon, ya que las pruebas no paramétricas se basan en la distribución de los datos observados y no requieren supuestos sobre la forma de la distribución (Siegel, 1956).

Contrastación de hipótesis general:

Ho: El programa de escucha activa no mejora las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín.

Ha: El programa de escucha activa mejora las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín.

Tabla 3

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon antes y después de la aplicación del programa de escucha activa

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
N	20
Estadístico de prueba	118.500
Error estándar	24.824
Estadístico de prueba estandarizado	3.766
Sig.	.001

Nota: Elaboración propia

Análisis: en la Tabla 3 se observa la significancia= .001, lo cual se expresa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En otras palabras el programa de escucha activa mejora las relaciones interpersonales del personal de una cuna jardín Tumbes, 2024.

Contrastación de hipótesis específica 1:

Ho: El programa de escucha activa no mejora la dimensión de comunicación en el personal de una cuna jardín.

Ha: El programa de escucha activa mejora la dimensión de comunicación en el personal de una cuna jardín.

Tabla 4

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon antes y después de la aplicación del programa de escucha activa en la dimensión de comunicación

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
N	20
Estadístico de prueba	118.500
Error estándar	17.464
Estadístico de prueba estandarizado	3.350
Sig.	.000

Nota: Elaboración propia

Análisis: en la Tabla 4 se observa la significancia= .000, lo cual se expresa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En otras palabras el programa de escucha activa mejora la dimensión de comunicación del personal de una cuna jardín Tumbes, 2024.

Contrastación de hipótesis específica 2:

Ho: El programa de escucha activa no mejora la dimensión de actitud en el personal de una cuna jardín.

Ha: El programa de escucha activa mejora la dimensión de actitud en el personal de una cuna jardín.

Tabla 5

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon antes y después de la aplicación del programa de escucha activa en la dimensión de actitud

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
N	20
Estadístico de prueba	174.000
Error estándar	24.673
Estadístico de prueba estandarizado	3.202
Sig.	.000

Nota: Elaboración propia

Análisis: en la Tabla 5 se observa la significancia= .000, lo cual se expresa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En otras palabras el programa de escucha activa mejora la dimensión de actitud del personal de una cuna jardín Tumbes, 2024.

Contrastación de hipótesis específica 3:

Ho: El programa de escucha activa no mejora la dimensión de trato en el personal de una cuna jardín.

Ha: El programa de escucha activa mejora la dimensión de trato en el personal de una cuna jardín.

Tabla 6

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon antes y después de la aplicación del programa de escucha activa en la dimensión de trato

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
N	20
Estadístico de prueba	188.000
Error estándar	24.739
Estadístico de prueba estandarizado	3.759
Sig.	.000

Nota: Elaboración propia

Análisis: en la Tabla 6 se observa la significancia= .000, lo cual se expresa que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En otras palabras el programa de escucha activa mejora la dimensión de trato del personal de una cuna jardín Tumbes, 2024.

IV. DISCUSIÓN

La investigación planteó como objetivo principal determinar la eficacia del programa escucha activa para mejorar las relaciones interpersonales en personal de una cuna jardín Tumbes, 2024. Dentro de los resultados existen diferentes aclaraciones significativas que ameritan entrar en tema de discusión. Durante el desarrollo del programa, se observó que el personal de la cuna jardín carecía de habilidades efectivas de comunicación, lo que generaba conflictos y malentendidos en el ámbito laboral. Sin embargo, tras la implementación del programa de escucha activa, se evidenció una mejora significativa en las relaciones interpersonales del personal.

El análisis estadístico reveló un resultado significativo, con un valor de $p=0.01$, lo que indica que el programa de escucha activa tuvo un impacto positivo y notable en las RIP del personal de la cuna jardín. Este resultado es especialmente relevante, ya que menor el umbral de significancia establecido ($\text{sig}=0.000<0.05$) lo que confirmó la hipótesis alternativa (H_a), que postula que el programa sí tiene un efecto significativo en la mejora de las relaciones interpersonales.

Este resultado fue especialmente importante, ya que demostró la eficacia del programa de escucha activa en la mejora de las relaciones interpersonales del personal de la cuna-jardín. Esto sugirió que la implementación de este programa puede ser una estrategia valiosa para mejorar la dinámica y el clima laboral en este tipo de instituciones. Además, este resultado tiene implicaciones prácticas importantes, la escucha activa puede ser una herramienta efectiva para mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales en entornos laborales. Esto puede tener un golpe positivo en el rendimiento, la satisfacción laboral y el bienestar general del personal.

La investigación realizada por Calle y Ramos (2021) arrojó resultados interesantes sobre la percepción de las relaciones interpersonales en la institución ESSALUD en Piura. El estudio reveló que el 47.1% de los recursos humanos administrativos perciben positivamente las relaciones interpersonales en la institución, lo que sugiere una valoración favorable de los aspectos que conforman estas relaciones. Uno de los aspectos que contribuye a esta

percepción favorable es la valoración positiva de las destrezas expresivas. Los participantes en el estudio destacaron la importancia de la comunicación efectiva y la capacidad de expresarse de manera clara y concisa en el ámbito laboral.

Otro aspecto que contribuye a la percepción favorable es el deber organizacional. Los participantes en el estudio destacaron la importancia de la responsabilidad y el compromiso con la institución, lo que sugiere que las Relaciones interpersonales en ESSALUD en Piura se caracterizan por un fuerte sentido de pertenencia y compromiso con la misión y los objetivos de la institución. Además, los modos de liderazgo presentes en la institución también contribuyen a la percepción favorable de las Relaciones interpersonales. Los participantes en el estudio destacaron la importancia de un liderazgo que fomente la colaboración, la innovación y el crecimiento personal y profesional.

Como objetivo específico 1, se determinó si el programa escucha activa mejora la dimensión comunicación en el personal de una cuna jardín Tumbes, en donde se reveló un resultado significativo ($p= 0.00$), lo que indica que el programa de escucha activa tuvo un impacto positivo y notable en la dimensión comunicación del personal de la cuna jardín. Este resultado es especialmente relevante, ya que menor el umbral de significancia establecido ($\text{sig}=0.000<0.05$), por lo tanto, se confirmó la hipótesis alternativa (H_a), que postula que el programa sí tiene un efecto significativo en la mejora de la comunicación como dimensión de las relaciones interpersonales.

La investigación realizada por Flores (2019) arrojó resultados que merecen atención. Se observó que más de la mitad de los educadores explorados (56,7%) perciben que sus RIP se encuentran en un punto medio, es decir, no son ni especialmente sólidas ni frágiles. Este resultado sugiere que la mayoría de los docentes tienen una capacidad media para establecer y mantener conexiones con sus colegas y alumnos. Sin embargo, es importante destacar que un porcentaje considerable de docentes (30,0%) consideró que sus relaciones interpersonales son altas, lo que indica una notable habilidad para interactuar y conectarse con otros. Esta capacidad puede ser un factor clave para crear un clima laboral positivo y efectivo. Por otro lado, un porcentaje menor pero significativo de docentes (13,3%) opina que sus RIP son bajas, lo que puede indicar dificultades para establecer y mantener conexiones con otros.

También existen trabajos de investigación realizados en otras áreas, Chávez (2019) en la cual se pone en manifiesto que gran parte de los escolares (60.9%) tienen un nivel medio de relaciones interpersonales, lo que sugiere que tienen habilidades sociales y de comunicación adecuadas, pero no destacan en este aspecto. Sin embargo, un porcentaje significativo de estudiantes (29.7%) tienen un nivel bajo de relaciones interpersonales, lo que puede indicar dificultades para interactuar con sus pares y profesores. Por otro lado, un pequeño pero notable porcentaje de estudiantes (9.4%) tienen un nivel alto de relaciones interpersonales, lo que sugiere que tienen habilidades sociales y de comunicación excepcionales y pueden ser líderes en sus grupos sociales.

Autores como Allport (1935) señala que la comunicación una diversidad de características como flexibilidad, agudeza, receptividad, estímulo, asertividad, uso del silencio y preparación cuidadosa. No obstante, la comunicación involucra características como la escucha activa que se caracteriza por prestar máxima atención al mensaje verbal y no verbal del interlocutor, incluyendo aspectos como el tono, la respiración y los silencios, con el objetivo de comprender su experiencia personal, significados y recursos para enfrentar situaciones.

Como objetivo específico 2, se determinó si el programa escucha activa mejora la dimensión actitud en el personal de una cuna jardín Tumbes, en donde se apreció el análisis estadístico reveló un resultado significativo, con un valor de significancia de 0.00, lo que indica que el programa de escucha activa tuvo un impacto positivo y notable en la dimensión actitud del personal de la cuna jardín. Este resultado es especialmente relevante, ya que menor el umbral de significancia establecido ($\text{sig}=0.000 < 0.05$) lo que confirmó la hipótesis alternativa (H_a), que postula que el programa sí tiene un efecto significativo en la mejora de la actitud como dimensión de las relaciones interpersonales.

Resultados similares presentó Casanova (2020) donde señaló en su estudio que fué desarrollado en docentes de una I. E. de Trujillo el cual demostró que el 100% alcanza un nivel alto en RIP, es decir que los resultados obtenidos en relación con las RIP revelan que el 100% de los docentes encuestados, es decir, 42 docentes, se encontraron en un nivel alto de desarrollo en este aspecto. Esto sugirió que los docentes han logrado un alto grado de autorregulación en sus habilidades comunicativas, lo que les permite interactuar de manera efectiva

con sus colegas y estudiantes. Además, se evidenció un alto nivel de compromiso organizacional, lo que indica que los docentes están fuertemente comprometidos con la misión y los objetivos de la institución educativa. También se destacó su capacidad para liderar pedagógicamente, siendo conscientes del impacto que tienen en la institución educativa y en el procedimiento de enseñanza de los educandos. Estos resultados sugirieron que los docentes están bien equipados para fomentar un ambiente de aprendizaje positivo y productivo.

En cuanto a las actitudes, Allport (1935) las define como la inclinación a portarse de una forma concluyente frente a un cosa o contexto. Las actitudes positivas promueven la interacción y establecen lazos de autoayuda y colaboración, mientras que las actitudes negativas apuntan a ahuyentar o rechazar al individuo de una cosa además, estas incluyen respeto, comprensión empática, solidaridad, lealtad, cooperación y compañerismo.

Finalmente, se determinó si el programa escucha activa mejora la dimensión trato en el personal de una cuna jardín Tumbes, en donde se reveló un resultado significativo ($p= 0.00$), lo que indica que el programa de escucha activa tuvo un impacto positivo y notable en la dimensión comunicación del personal de la cuna jardín. Este resultado es especialmente relevante, ya que menor el umbral de significancia establecido ($\text{sig}=0.000<0.05$) lo que confirmó la hipótesis alternativa (H_a), que postula que el programa sí tiene un efecto significativo en la mejora del trato como dimensión de las relaciones interpersonales.

La investigación de Pérez (2020) reveló que un porcentaje mayoritario del personal de enfermería en el servicio de emergencia (92.5%) poseía una orientación adecuada hacia las RIP. Esto les permitió interactuar de manera efectiva con sus colegas y pacientes, lo que es fundamental en un entorno de trabajo tan demandante como el servicio de emergencia. Además, un porcentaje significativo de enfermeras (57.5%) se sintió identificadas con el apoyo mutuo y la colaboración en el trabajo. Esto sugirió que valoran la importancia de trabajar en equipo y apoyarse mutuamente para lograr objetivos comunes. Esta actitud se tradujo en una mayor capacidad para aprovechar las RIP y trabajar en equipo de manera efectiva (72.5%). Otro aspecto destacable es que la mayoría del

personal (85%) tiende a resolver los conflictos laborales de manera adecuada. Esto sugirió que han desarrollado habilidades efectivas para gestionar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, lo que es fundamental para mantener un ambiente laboral positivo y productivo. Propusieron que la orientación adecuada hacia las RIP, el apoyo mutuo y la colaboración, y la resolución efectiva de conflictos son fundamentales para lograr un ambiente laboral positivo y productivo.

Dentro de los conceptos teóricos, Arévalo (2014) señala que el buen trato se caracteriza por la interrelación entre individuos y se sustenta en tres elementos fundamentales: la amabilidad, la cortesía y los buenos modales. La amabilidad, ligada al apego y al aprecio, se manifiesta a través de palabras y gestos que generan sensaciones agradables y reconfortantes en el receptor. Por su parte, la cortesía se materializa en gestos de atención y respeto hacia los demás, fundamentados en principios de justicia, modestia y equidad. Los buenos modales, por último, se evidencian en el comportamiento que se ajusta a las normas y costumbres sociales vigentes, lo que contribuye a mantener una convivencia armoniosa y respetuosa en cualquier contexto interpersonal.

V. CONCLUSIONES

- Se concluye a modo general que el programa escucha activa mejora las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín (prueba de rangos Wilcoxon= 3.766 y $p= .001$).
- Además, el programa escucha activa mejora la dimensión comunicación en el personal de una cuna jardín (prueba de rangos Wilcoxon= 3.350 y $p= .000$).
- También, se identificó que el programa escucha activa mejora la dimensión actitud en el personal de una cuna jardín (prueba de rangos Wilcoxon= 3.202 y $p= .000$).
- Finalmente, se concluye que el programa escucha activa mejora la dimensión de trato en el personal de una cuna jardín (prueba de rangos Wilcoxon= 3.759 y $p= .000$).

VI. RECOMENDACIONES

- Poner en práctica las dinámicas de escucha activa y que estas sean dirigidas por la psicóloga de la institución educativa, con el fin de reducir relaciones interpersonales negativas del personal de la cuna jardín (Cárdenas, 2019).
- Realizar reuniones semanales donde no solo se dialogue de temas relacionados al aspecto laboral sino que cada una de ellas se exprese con mayor libertad, con la finalidad de prevenir la aparición de relaciones interpersonales negativas (Toro, 2020).
- Fortalecer continuamente la concientización en relación a las ventajas que ofrece el tener actitudes positivas, esto beneficiará el clima laboral y fortalecerá la práctica de las relaciones interpersonales positivas en el personal de la cuna jardín (Hernandez, 2023).
- Para establecer una forma de integración entre colaboradores, se recomienda gestionar actividades en las que personas de diferentes ámbitos se integren entre sí y diversifiquen las interacciones, incluyendo trabajo en equipo, competencias y otras actividades al aire libre para potenciar la hermandad y objetivos comunes (Carvajal-Zavala et al., 2022).

REFERENCIAS

- Allport, G. (1935). *Attitudes*, en Murchison (ed.), Handbook of social psychology. Clark University Press.
- Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). *Social Penetration: The development of interpersonal relationships*. Holt, Rinehart & Winston.
- Arévalo, M., Tomás, A. y Mendoza, L. (2014). *Habilidades para la vida y su importancia en la salud*, 1(2), 30-32. <https://docplayer.es/150798800-Habilidades-para-la-vida-y-su-importancia-en-la-salud-lic-mercedes-arevaloguzman-mg-ambrosio-tomas-rojas-lic-lelis-mendoza-vilca.html>
- Ayluardo, C. (2017). *La Importancia de las relaciones interpersonales*. 1–4.
- Calle, D. Ramos, F. *Las relaciones interpersonales y las competencias laborales de los trabajadores administrativos en el sector público de salud Piura año 2020*. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8153>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. ISBN: 978-9972-38-344-1.
- Casanova, D. (2020). *Trabajo en equipo y Relaciones Interpersonales en los docentes de la I.E. N° 80820 "Víctor Larco" en Trujillo, 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48563/Casanova_VDI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, L. y Garavito, K. (2019). *El trabajo colaborativo: una estrategia para fortalecer las relaciones interpersonales en niños y niñas del grado 301 del Colegio La Palestina (CLP)*. [Trabajo de tesis pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio Institucional UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/7938>
- Chávez, J. (2019). *Habilidades sociales y relaciones interpersonales de estudiantes del 2º grado de secundaria de una institución educativa de Julcán* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36092>

Carvajal-Zavala, E., Reyes-Peña, A. y Zambrano-López, L. (2022). *Motivational strategies to improve the work performance of the Hermanos "S" Microenterprise of the Pedro Carbo canton*. Dom. Cien., 8(1).
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2559/5744>

Crespo, E. & Freire, J. C. (2014). *La atribución de responsabilidad: de la cognición al sujeto*. Psicología & Sociedade, 26(2), 271-279.

Del Rosario, S. (2024). *Relaciones interpersonales en la unidad de cuidados intensivos maternos de un hospital de Lima-2023*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/132288>

El colombiano (2024, febrero 13). *Wantalk una aplicación China está proponiendo compañeros generados por la IA. ¿Cuáles son los resultados?*. <https://www.elcolombiano.com/tecnologia/en-china-ya-tienen-relaciones-amorosas-con-inteligencia-artificial-es-dificil-encontrar-un-novio-ideal-en-la-vida-real-AE23723627>

Espinoza, S. (2010). *Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del servicio de medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009*. Tesis pregrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Estrada, D. et.al. *La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales*. Revista Latinoamericana de Difusión Científica, 2(3). ISSN 2711-0494// 72-82

Fernandes, M. A., Araújo, A. A. C., Oliveira, A. L. C. B. de, & Pillon, S. C. (2021). *Comunicación y relaciones interpersonales entre trabajadores de la salud en la pandemia COVID-19*. Cultura De Los Cuidados, (60-1), 72–80.
<https://doi.org/10.14198/cuid.2021.esp2.06>

Fiestas D. (2021). *Clima Familiar y Relaciones Interpersonales en Estudiantes de Cuarto de Primaria de la I.E 0660 Jorge Ruíz Veintemilla – San José de Sisa, 2021. Lima – Perú*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56897>

- Flores, M. (2019). *Influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del servicio educativo*. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima. Perú.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3529>
- Gallardo, Y. (1999). *Recolección de la información*. Serie: Aprende a investigar.
<https://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/images/CEUL/mod3recoleccioninform.pdf>
- Gomez, H. et al. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno*. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández, K. A. y Lesmes, A. K. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista Convicciones*, 5(9), 83-87.
- Hernandez, P. (2023). *Influencia de las relaciones Interpersonales en el clima laboral de Los trabajadores de la empresa Hydra Internacional - Lima*, 2022.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10771/Hernandez%20Isuiza%2C%20Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huang, Y. y Zhao, N. (2020). *Generalized anxiety disorder, depressive symptoms and sleep quality during COVID-19 epidemic in China: a web-based cross-sectional survey*. *Psychiatry Res*, 112954
<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112954>
- Instituto Nacional de Estadística. *Satisfacción con las relaciones personales* (2022).
https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259944357195&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout¶m1=PYSDetalleFichaIndicador¶m3=1259947308577
- León, E., Pérez, M. (2019). *Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral*. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4424/1/2.%20relaciones%20interpersonales%20y%20su%20impacto%20en%20la%20satisfaccion%20laboral.pdf>

- López, J. (2021). *Programa de escucha activa para mejora de relaciones laborales en trabajadores de la empresa laboratorio estratégico creativo de la ciudad de la paz. La Paz – Bolivia*
- Marín, R. (2021). *Escucha activa: Aprender a escuchar y responder con eficacia y empatía*. <https://www.marcialpons.es/media/pdf/9788490523155.pdf>
- Mejía Guachichullca, C. E., Segovia Bermeo, A. del P., Encalada Chuncho, S. D., & Figueroa Solano, S. del R. (2024). *Escucha Activa como Estrategia Didáctica para el Desarrollo de Habilidades Sociales en Estudiantes del Bachillerato. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 6476-6494. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9178
- Ministerio de Salud (MINSA). *Manual de Dirección y relaciones interpersonales*. Ed. Perú. P. 24-26.
- Pérez, N. (2020). *Relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas entre los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional docente las mercedes*. (Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipan). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7230/P%C3%A9rez%20Soto%20Neydi%20Liset.pdf?sequence=1>
- Quero Virla, M., (2010). *Telos* , 12 (2), 248-252.
- Siegel, S. (1956). *Nonparametric statistics for the behavioral sciences*. McGraw-Hill.
- Silveira, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. URL disponible:https://books.google.com.pe/books?id=yCmJBgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Smith, A., & MacDougall, D. (2020). *Dialectical Behaviour Therapy for People with Borderline Personality Disorder: A Rapid Qualitative Review*. Canadian Agency for Drugs and Technologies in Health.
- Suarez C.A. *Nivel de aplicación de la escucha activa en la práctica clínica por los estudiantes de enfermería de la UNMSM, 2008*.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/d3b32141-7544-47a3-a6ef-d9e7507a7f25>

Telefónica Hispanoamérica presenta estudio '*La importancia de las conexiones humanas*' el cual constata que la principal fuente de bienestar y felicidad del ser humano es la calidad de sus relaciones y conexiones. (2022, mayo 4). Telefónica Hispam.

<https://www.telefonicahispam.com/2022/05/04/telefonica-hispanoamerica-presenta-estudio-la-importancia-de-las-conexiones-humanas-el-cual-constata-que-la-principal-fuente-de-bienestar-y-felicidad-del-ser-humano-es-la-calidad-de-su-relaciones-y-c/>

Toro, L. (2020). *Fortalecimiento de las relaciones interpersonales desde los lenguajes expresivos por medio de estrategias lúdico pedagógicas en la institución educativa Jesús María - El Rosal*.
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/781/Relaciones%20interpersonales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Universidad Cesar Vallejo. *Principios éticos*.
<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-scientia/publicationEthics>

Valdez, M. (2019). *Relaciones interpersonales y Habilidades sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de una Institución Educativa*, 2018.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6411/Valdez%20Burgos%2c%20Mar%c3%ada%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación* 33(1), 155-165, issn: 0379-708.

Wilcoxon, F. (1945). Individual comparisons by ranking methods. *Biometrics Bulletin*, 1(6), 80-83. doi: 10.2307/3001968

World Health Organization. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS.

https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/44466/9789243500249_spa.pdf

Zegarra, G. (2023). Igualdad de género y relaciones interpersonales en estudiantes de una Institución Educativa de Sullana – Piura.

Anexo 01: Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Programa de escucha activa	La escucha activa es un concepto fundamental en la comunicación efectiva, definido como la capacidad de transmitir opiniones de manera concisa y clara, sin obstaculizar al oyente (Hernández y Lesmes, 2018)	El programa de escucha activa se enfocó en fortalecer la capacidad de escucha activa en dos dimensiones clave: componente físico y componente psicológico.	Componente físico	La distancia adecuada entre el personal	-
				Movimientos corporales	
				Dirección del cuerpo	
				Expresión del rostro	
			Componente psicológico	Suspender todo tipo de juicio	
				Aceptación incondicional de la otra persona	
				No interrumpir o acabar las frases	
Variable dependiente: Relaciones interpersonales	Las relaciones interpersonales (RIP), son definidas como un componente esencial en	Las RIP se midieron utilizando un cuestionario tipo Likert que evaluó tres	Comunicación	Flexibilidad	Ordinal
				Agudeza	
				Receptividad	
				Estímulo	

<p>la dinámica social que origina conocimientos fundamentales en la convivencia humana. Las RIP son fundamentales para el desarrollo personal y académico, ya que influyen en la forma en que las personas interactúan y se relacionan entre sí (Del Rosario, 2024).</p>	<p>dimensiones clave: comunicación, actitudes y trato.</p>		Asertividad	
			Silencio	
			Preparación	
			Cuidado	
		Actitud	Respeto	
			Comprensión empática	
			Solidaridad	
			Lealtad	
			Cooperación	
			Compañerismo	
		Trato	Buenos modales	
			Amabilidad	
			Cortesía	

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO: RELACIONES INTERPERSONALES

Fecha: ___/___/___

- Nombre: _____
- Grado de instrucción: _____
- Cargo laboral: _____
- Edad: _____
- Sexo: _____

INSTRUCCIONES:

Lee atentamente los ítems que describen diversas situaciones de la vida diaria, luego marque con una (x) la opción con la que más se identifica. Recuerda no hay respuestas correctas, ni incorrectas y debe asegurarse de contestar todos los ítems. Lo importante es contestar con seguridad y veracidad. Se agradece su participación.

N Nunca	CN Casi Nunca	AV A veces	CS Casi Siempre	S Siempre
-------------------	-------------------------	----------------------	---------------------------	---------------------

N°	Ítems	Opciones				
		N	CN	AV	CS	S
1	Mi compañera laboral me escucha sin mostrar la incomodidad, aunque tengan otras inquietudes, cuando tengo algo que decir.	N	CN	AV	CS	S
2	Mi compañera laboral me escucha atentamente y me comprende cuando expreso un mensaje	N	CN	AV	CS	S
3	Mi compañera laboral se muestra interesada en lo que estoy pasando, cuando tengo un problema y converso con ella.	N	CN	AV	CS	S
4	Mi compañera laboral muestra disposición para solucionar algún desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor, cuando he tenido algún inconveniente.	N	CN	AV	CS	S
5	Me siento reconfortada porque mi compañera laboral me dá ánimo para hacer frente a cualquier problema y resolverlo, cuando le converso sobre algo que me preocupa.	N	CN	AV	CS	S
6	Mi compañera laboral sabe guardar silencio y me escucha cuando lo necesito.	N	CN	AV	CS	S
7	Cuando estoy en desacuerdo con mi compañera laboral, le hago saber de tal forma que no me sienta ofendida.	N	CN	AV	CS	S
8	Cuando ocurre una discusión entre mi compañera laboral y yo, respondo con frases irónicas.	N	CN	AV	CS	S
9	Se evidencia conflictos entre mis compañeras y yo por las diferentes formas de pensar.	N	CN	AV	CS	S
10	El respeto entre mi compañera laboral y yo prevalece, aún cuando sucedan desacuerdos.	N	CN	AV	CS	S

11	Me pongo en el lugar de mi compañera laboral e intento comprenderla, cuando tienen un problema.	N	CN	AV	CS	S
12	Me resulta fácil comprender el comportamiento de mi compañera laboral, aún cuando me haga sentir incómoda.	N	CN	AV	CS	S
13	Mi compañera laboral me aconseja cuando cometo un error, para no volver a equivocarme.	N	CN	AV	CS	S
14	Observo poco interés en mi compañera laboral por ayudarme cuando tengo problemas.	N	CN	AV	CS	S
15	Realizo críticas negativas a mi compañera laboral en ausencia de ella.	N	CN	AV	CS	S
16	Cumplo con las actividades asignadas en mi trabajo.	N	CN	AV	CS	S
17	Mi compañera laboral y yo asumimos con mucha responsabilidad, la realización de toda actividad, de manera que, cuando tengamos que informar sobre ello, lo hacemos adecuadamente.	N	CN	AV	CS	S
18	Entre compañeras nos ayudamos libremente, cuando tenemos varias tareas o trabajos.	N	CN	AV	CS	S
19	Mi compañera laboral, dice estar ocupada cuando le pido un favor.	N	CN	AV	CS	S
20	Felicito a mi compañera laboral por el día de sus cumpleaños y por otros acontecimientos importantes.	N	CN	AV	CS	S
21	Siento antipatía por las compañeras que ocupan los primeros cargos laborales.	N	CN	AV	CS	S
22	Siento rechazo por mi compañera laboral debido a diversas razones.	N	CN	AV	CS	S
23	Saludo amablemente a mi compañera laboral.	N	CN	AV	CS	S
24	Me olvido de agradecer cuando mi compañera laboral me hace un favor.	N	CN	AV	CS	S
25	Cuando solicito algo, lo hago diciendo "Por favor".	N	CN	AV	CS	S
26	Actúo con sencillez ante mis compañeras de aula y del colegio.	N	CN	AV	CS	S
27	Me alabo por mis méritos.	N	CN	AV	CS	S

Anexo 03: Ficha de validación de instrumentos para recolección de datos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Programa de escucha activa para mejorar las relaciones interpersonales en personal de una cuna jardín Tumbes, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradezco su valiosa colaboración.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes.

1.	No cumple con el criterio
2.	Bajo nivel
3.	Moderado nivel
4.	Alto nivel

N°	Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Mi compañera de trabajo me escucha sin mostrar la incomodidad, aunque tengan otras inquietudes, cuando tengo algo que decir.				✓				✓				✓	
2	Mi compañera de trabajo me escucha atentamente y me comprende cuando expreso un mensaje.				✓				✓				✓	
3	Mi compañera de trabajo se muestra interesado en lo que estoy pasando, cuando tengo un problema y converso con ella.				✓				✓				✓	
4	Mi compañera de trabajo muestra disposición para solucionar algún desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor, cuando he tenido algún inconveniente.				✓				✓				✓	
5	Me siento reconfortado porque mi compañera de trabajo me dá ánimo para hacer frente a cualquier problema y resolverlo, cuando le converso sobre algo que me preocupa.				✓				✓				✓	
6	Mi compañera de trabajo sabe guardar silencio y me escucha cuando lo necesito.				✓				✓				✓	
7	Cuando estoy en desacuerdo con mi compañera de trabajo, le hago saber de tal forma que no me sienta ofendido.				✓				✓				✓	
8	Cuando ocurre una discusión entre mi compañera de trabajo y yo, respondo con frases irónicas.				✓				✓				✓	
9	Se evidencia conflictos entre mis compañeras de trabajo y yo por las diferentes formas de pensar.				✓				✓				✓	
10	El respeto entre mi compañera de trabajo y yo prevalece, aún cuando sucedan desacuerdos.				✓				✓				✓	
11	Me pongo en el lugar de mi compañera de trabajo e intento comprenderlo, cuando tienen un problema.				✓				✓				✓	
12	Me resulta fácil comprender el comportamiento de mi compañera de trabajo, aún cuando me haga sentir incómodo				✓				✓				✓	
13	Mi compañera de trabajo me aconseja cuando cometo un error, para no volver a equivocarme.				✓				✓				✓	
14	Observo poco interés en mi compañera de trabajo por ayudarme cuando tengo problemas.			✓					✓				✓	

15	Realizo críticas negativas a mi compañera de trabajo en ausencia de él.				✓				✓				✓
16	Cumplo con las actividades asignadas en mi trabajo.				✓				✓				✓
17	Mi compañera de trabajo y yo asumimos con mucha responsabilidad, la realización de toda actividad, de manera que, cuando tengamos que informar sobre ello, lo hacemos adecuadamente.				✓				✓				✓
18	Entre compañeras de trabajo nos ayudamos libremente, cuando tenemos varias tareas o trabajos.				✓				✓				✓
19	Mi compañera de trabajo, dice estar ocupado cuando le pido un favor.				✓				✓				✓
20	Felicito a mi compañera de trabajo por el día de sus cumpleaños y por otros acontecimientos importantes.				✓				✓				✓
21	Siento antipatía por las compañeras de trabajo que ocupa los primeros cargos laborales.				✓				✓				✓
22	Siento rechazo por mi compañera de trabajo debido a diversas razones.				✓				✓				✓
23	Saludo amablemente a mi compañera de trabajo.				✓				✓				✓
24	Me olvido de agradecer cuando mi compañera de trabajo me hace un favor.				✓				✓				✓
25	Cuando solicito algo, lo hago diciendo "Por favor".				✓				✓				✓
26	Actúo con sencillez ante mis compañeras de trabajo.				✓				✓				✓
27	Me alabo por mis méritos.				✓				✓				✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [, Aplicable después de corregir [], No aplicable []

Nombre y apellidos del juez validador: Mirtha Margarita Preciado Olaya.

Especialidad del validador: Doctor en gestión pública y gobernabilidad.

06 de Junio del 2024.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, Es conciso, exacto y directo.



FIRMA

Dr. Mirtha Margarita Preciado Olaya

N° DNI: 00227412

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Programa de escucha activa para mejorar las relaciones interpersonales en personal de una cuna jardín Tumbes, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradezco su valiosa colaboración.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

N°	Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Mi compañera de trabajo me escucha sin mostrar la incomodidad, aunque tengan otras inquietudes, cuando tengo algo que decir.				✓				✓				✓	
2	Mi compañera de trabajo me escucha atentamente y me comprende cuando expreso un mensaje.				✓				✓				✓	
3	Mi compañera de trabajo se muestra interesado en lo que estoy pasando, cuando tengo un problema y converso con ella.				✓				✓				✓	
4	Mi compañera de trabajo muestra disposición para solucionar algún desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor, cuando he tenido algún inconveniente.				✓				✓				✓	
5	Me siento reconfortado porque mi compañera de trabajo me dá ánimo para hacer frente a cualquier problema y resolverlo, cuando le converso sobre algo que me preocupa.				✓				✓				✓	
6	Mi compañera de trabajo sabe guardar silencio y me escucha cuando lo necesito.				✓				✓				✓	
7	Cuando estoy en desacuerdo con mi compañera de trabajo, le hago saber de tal forma que no me sienta ofendido.				✓				✓				✓	
8	Cuando ocurre una discusión entre mi compañera de trabajo y yo, respondo con frases irónicas.				✓				✓				✓	
9	Se evidencia conflictos entre mis compañeras de trabajo y yo por las diferentes formas de pensar.				✓				✓				✓	
10	El respeto entre mi compañera de trabajo y yo prevalece, aún cuando sucedan desacuerdos.				✓				✓				✓	
11	Me pongo en el lugar de mi compañera de trabajo e intento comprenderlo, cuando tienen un problema.				✓				✓				✓	
12	Me resulta fácil comprender el comportamiento de mi compañera de trabajo, aún cuando me haga sentir incómodo				✓				✓				✓	
13	Mi compañera de trabajo me aconseja cuando cometo un error, para no volver a equivocarme.				✓				✓				✓	
14	Observo poco interés en mi compañera de trabajo por ayudarme cuando tengo problemas.				✓				✓				✓	

15	Realizo críticas negativas a mi compañera de trabajo en ausencia de él.				/				/				/
16	Cumplo con las actividades asignadas en mi trabajo.				/				/				/
17	Mi compañera de trabajo y yo asumimos con mucha responsabilidad, la realización de toda actividad, de manera que, cuando tengamos que informar sobre ello, lo hacemos adecuadamente.				/				/				/
18	Entre compañeras de trabajo nos ayudamos libremente, cuando tenemos varias tareas o trabajos.				/				/				/
19	Mi compañera de trabajo, dice estar ocupado cuando le pido un favor.				/				/				/
20	Felicito a mi compañera de trabajo por el día de sus cumpleaños y por otros acontecimientos importantes.				/				/				/
21	Siento antipatía por las compañeras de trabajo que ocupa los primeros cargos laborales.				/				/				/
22	Siento rechazo por mi compañera de trabajo debido a diversas razones.				/				/				/
23	Saludo amablemente a mi compañera de trabajo.				/				/				/
24	Me olvido de agradecer cuando mi compañera de trabajo me hace un favor.				/				/				/
25	Cuando solicito algo, lo hago diciendo "Por favor".				/				/				/
26	Actúo con sencillez ante mis compañeras de trabajo.				/				/				/
27	Me alabo por mis méritos.				/				/				/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable , Aplicable después de corregir , No aplicable

Nombre y apellidos del juez validador: Ruth Janelly Rueda Delgado.

Especialidad del validador: Magister en educación, docencia y gestión educativa.

06 de Junio del 2024.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, Es conciso, exacto y directo.



FIRMA

Mg. Ruth Janelly Rueda Delgado

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Programa de escucha activa para mejorar las relaciones interpersonales en personal de una cuna jardín Tumbes, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradezco su valiosa colaboración.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

N°	Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Mi compañera de trabajo me escucha sin mostrar la incomodidad, aunque tengan otras inquietudes, cuando tengo algo que decir.				✓				✓				✓	
2	Mi compañera de trabajo me escucha atentamente y me comprende cuando expreso un mensaje.				✓				✓				✓	
3	Mi compañera de trabajo se muestra interesado en lo que estoy pasando, cuando tengo un problema y converso con ella.				✓				✓				✓	
4	Mi compañera de trabajo muestra disposición para solucionar algún desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor, cuando he tenido algún inconveniente.				✓				✓				✓	
5	Me siento reconfortado porque mi compañera de trabajo me dá ánimo para hacer frente a cualquier problema y resolverlo, cuando le converso sobre algo que me preocupa.				✓				✓				✓	
6	Mi compañera de trabajo sabe guardar silencio y me escucha cuando lo necesito.				✓				✓				✓	
7	Cuando estoy en desacuerdo con mi compañera de trabajo, le hago saber de tal forma que no me sienta ofendido.				✓				✓				✓	
8	Cuando ocurre una discusión entre mi compañera de trabajo y yo, respondo con frases irónicas.				✓				✓				✓	
9	Se evidencia conflictos entre mis compañeras de trabajo y yo por las diferentes formas de pensar.				✓				✓				✓	
10	El respeto entre mi compañera de trabajo y yo prevalece, aún cuando sucedan desacuerdos.				✓				✓				✓	
11	Me pongo en el lugar de mi compañera de trabajo e intento comprenderlo, cuando tienen un problema.				✓				✓				✓	
12	Me resulta fácil comprender el comportamiento de mi compañera de trabajo, aún cuando me haga sentir incómodo				✓				✓				✓	
13	Mi compañera de trabajo me aconseja cuando cometo un error, para no volver a equivocarme.				✓				✓				✓	
14	Observo poco interés en mi compañera de trabajo por ayudarme cuando tengo problemas.			✓					✓				✓	

15	Realizo críticas negativas a mi compañera de trabajo en ausencia de él.				✓				✓				✓
16	Cumplo con las actividades asignadas en mi trabajo.				✓				✓				✓
17	Mi compañera de trabajo y yo asumimos con mucha responsabilidad, la realización de toda actividad, de manera que, cuando tengamos que informar sobre ello, lo hacemos adecuadamente.				✓				✓				✓
18	Entre compañeras de trabajo nos ayudamos libremente, cuando tenemos varias tareas o trabajos.				✓				✓				✓
19	Mi compañera de trabajo, dice estar ocupado cuando le pido un favor.				✓				✓				✓
20	Felicito a mi compañera de trabajo por el día de sus cumpleaños y por otros acontecimientos importantes.				✓				✓				✓
21	Siento antipatía por las compañeras de trabajo que ocupa los primeros cargos laborales.				✓				✓				✓
22	Siento rechazo por mi compañera de trabajo debido a diversas razones.				✓				✓				✓
23	Saludo amablemente a mi compañera de trabajo.				✓				✓				✓
24	Me olvido de agradecer cuando mi compañera de trabajo me hace un favor.				✓				✓				✓
25	Cuando solicito algo, lo hago diciendo "Por favor".				✓				✓				✓
26	Actúo con sencillez ante mis compañeras de trabajo.				✓				✓				✓
27	Me alabo por mis méritos.				✓				✓				✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓], Aplicable después de corregir [], No aplicable []

Nombre y apellidos del juez validador: Carlos Alberto Luque Ramos.

Especialidad del validador: Doctor en administración de la educación.

06 de Junio del 2024.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, Es conciso, exacto y directo.



FIRMA

Dr. Carlos Alberto Luque Ramos

N° DNI: 03584090

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Programa de escucha activa para mejorar las relaciones interpersonales en personal de una cuna jardín Tumbes, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradezco su valiosa colaboración.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes.

1.	No cumple con el criterio
2.	Bajo nivel
3.	Moderado nivel
4.	Alto nivel

N°	Ítems	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Mi compañera de trabajo me escucha sin mostrar la incomodidad, aunque tengan otras inquietudes, cuando tengo algo que decir.				✓								✓	
2	Mi compañera de trabajo me escucha atentamente y me comprende cuando expreso un mensaje.				✓								✓	
3	Mi compañera de trabajo se muestra interesado en lo que estoy pasando, cuando tengo un problema y converso con ella.				✓								✓	
4	Mi compañera de trabajo muestra disposición para solucionar algún desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor, cuando he tenido algún inconveniente.				✓								✓	
5	Me siento reconfortado porque mi compañera de trabajo me dá ánimo para hacer frente a cualquier problema y resolverlo, cuando le converso sobre algo que me preocupa.				✓								✓	
6	Mi compañera de trabajo sabe guardar silencio y me escucha cuando lo necesito.				✓								✓	
7	Cuando estoy en desacuerdo con mi compañera de trabajo, le hago saber de tal forma que no me sienta ofendido.				✓								✓	
8	Cuando ocurre una discusión entre mi compañera de trabajo y yo, respondo con frases irónicas.				✓								✓	
9	Se evidencia conflictos entre mis compañeras de trabajo y yo por las diferentes formas de pensar.				✓								✓	
10	El respeto entre mi compañera de trabajo y yo prevalece, aún cuando sucedan desacuerdos.				✓								✓	
11	Me pongo en el lugar de mi compañera de trabajo e intento comprenderlo, cuando tienen un problema.				✓								✓	
12	Me resulta fácil comprender el comportamiento de mi compañera de trabajo, aún cuando me haga sentir incómodo				✓								✓	
13	Mi compañera de trabajo me aconseja cuando cometo un error, para no volver a equivocarme.				✓								✓	
14	Observo poco interés en mi compañera de trabajo por ayudarme cuando tengo problemas.			✓									✓	

15	Realizo críticas negativas a mi compañera de trabajo en ausencia de él.			/			/			/
16	Cumplo con las actividades asignadas en mi trabajo.			/			/			/
17	Mi compañera de trabajo y yo asumimos con mucha responsabilidad, la realización de toda actividad, de manera que, cuando tengamos que informar sobre ello, lo hacemos adecuadamente.			/			/			/
18	Entre compañeras de trabajo nos ayudamos libremente, cuando tenemos varias tareas o trabajos.			/			/			/
19	Mi compañera de trabajo, dice estar ocupado cuando le pido un favor.			/			/			/
20	Felicito a mi compañera de trabajo por el día de sus cumpleaños y por otros acontecimientos importantes.			/			/			/
21	Siento antipatía por las compañeras de trabajo que ocupa los primeros cargos laborales.			/			/			/
22	Siento rechazo por mi compañera de trabajo debido a diversas razones.			/			/			/
23	Saludo amablemente a mi compañera de trabajo.			/			/			/
24	Me olvido de agradecer cuando mi compañera de trabajo me hace un favor.			/			/			/
25	Cuando solicito algo, lo hago diciendo "Por favor".			/			/			/
26	Actúo con sencillez ante mis compañeras de trabajo.			/			/			/
27	Me alabo por mis méritos.			/			/			/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓], Aplicable después de corregir [], No aplicable []

Nombre y apellidos del juez validador: Bernardo Saba Flores.

Especialidad del validador: Doctor en educación.

06 de Junio del 2024.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, Es conciso, exacto y directo.



FIRMA

Dr. Bernardo Saba Flores

N° DNI: 03825706

Anexo 04: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: "Programa de escucha activa para mejorar las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín Tumbes, 2024."

Investigador (a): Maria Sonia Peña Távara

Propósito del estudio: Esta investigación se enfoca en generar nuevos conocimientos y propuestas creativas que aborden desafíos concretos en un campo científico específico, lo que implica desarrollar un estudio investigativo auténtico que cumpla con criterios metodológicos estrictos.

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Programa de escucha activa para mejorar las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín Tumbes, 2024", cuyo objetivo es determinar la eficacia del programa escucha activa para mejorar las relaciones interpersonales en personal de una cuna jardín Tumbes, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución N° 073 Cuna Jardín "Estrellita de Belén.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas en base a la variable de estudio.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el patio de la institución N° 073 Cuna Jardín "Estrellita de Belén. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Maria Sonia Peña Távara email: Mariatavara125@gmail.com y asesor Mg. Gutiérrez Huancayo, Vladimir Román email: vgutierrezh@ucvvirtual.edu.pe.

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora: _____

Firma:

Anexo 05: Reporte de similitud de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&o=2429701342&ro=103&u=1088032488

feedback studio MARIA SONIA PEÑA TAVARA Programa de escucha activa para mejorar las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín Tumbes, 2024 /100 1 de 169

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Programa de escucha activa para mejorar las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín Tumbes, 2024.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en gestión de servicios de la salud

AUTOR:
Peña Távora, María Sonia (ORCID: 0009-0005-6203-8041)

ASESORES:
Mg. Gutiérrez Huancayo, Vladimir Román (ORCID: 0000 0002 2966 7711)
Mg. Merino Flores, Irene (ORCID: 0000 0003 3026 5766)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

13 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
5	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
6	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	<1 %
10	digibug.ugr.es Fuente de Internet	<1 %
11	cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 28 Número de palabras: 6705 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 16:49 9/08/2024

Anexo 06: Análisis complementario

AN12																																			
	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN		
1																																			
2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	PRETEST_COMUNICACION	PRETEST_ACTITUD	PRETEST_TRATO	PRESTEST_RELACIONES INTERPER	RELACIONES INTERPERSONALES			
3	5	3	3	3	2	3	1	1	2	4	5	5	1	1	1	5	5	4	3	4	2	1	5	1	5	5	4	23	42	21	86	Positivas	Positivas:		
4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2	3	2	2	3	1	3	4	4	24	39	17	80	Negativas	Negativas			
5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	1	1	4	5	5	1	5	1	1	4	1	5	5	4	34	44	20	98	Positivas				
6	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	1	1	4	4	2	1	3	1	1	2	1	5	4	4	32	32	17	81	Negativas				
7	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	2	1	5	4	4	3	4	1	1	5	1	5	5	4	30	44	21	95	Positivas				
8	4	5	3	4	4	2	5	1	2	4	5	5	3	1	1	5	5	5	1	5	2	1	4	3	5	5	4	28	44	22	94	Positivas			
9	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	3	1	3	4	4	24	39	16	79	Negativas				
10	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	3	1	3	4	4	25	39	16	80	Negativas				
11	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	4	4	4	1	4	1	1	4	1	4	4	5	23	40	19	82	Positivas				
12	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	3	1	3	4	4	24	39	16	79	Negativas				
13	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	5	4	4	1	3	1	1	3	1	3	4	4	23	40	16	79	Positivas				
14	3	3	3	3	3	3	1	3	2	4	3	4	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	3	1	3	4	4	22	39	16	77	Negativas			
15	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	3	3	1	1	5	5	5	1	5	1	1	4	1	5	5	4	34	41	20	95	Positivas			
16	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	3	1	3	4	4	23	39	16	78	Negativas			
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	1	3	4	4	24	39	17	80	Negativas			
18	4	5	3	4	4	2	5	1	2	4	5	3	3	3	1	5	5	5	1	5	2	1	4	3	5	5	3	28	44	21	93	Positivas			
19	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	3	3	1	1	3	1	3	4	4	24	39	16	79	Negativas			
20	4	5	3	2	3	2	1	2	4	5	5	1	1	1	4	5	3	3	3	2	1	5	1	5	5	3	23	39	20	82	Positivas				
21	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	1	4	4	4	24	39	18	81	Negativas				
22	5	5	4	5	5	5	3	1	2	5	5	4	5	2	1	5	5	5	1	5	1	1	4	1	5	5	3	33	46	19	98	Positivas			
23																																			
24																																			

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas

Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

AJ15 =SUMA(P15:AB15)

	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL
1	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	POSTEST_COMUNICACION	POSTEST_ACTITUD	POSTEST_TRATO	POSTEST_RELACIONES INTERP
2	5	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	2	2	5	1	5	5	5	30	41	23	
3	4	4	4	4	4	3	4	1	1	4	4	4	4	2	3	5	4	4	2	5	2	2	5	1	5	5	5	28	44	23	
4	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1	1	4	1	5	5	5	34	45	21	
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	4	4	5	1	1	5	5	5	1	5	1	1	5	1	5	5	5	36	43	22	
6	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	5	5	4	2	1	5	4	4	2	4	2	5	1	5	5	5	5	29	43	23	
7	4	5	3	4	4	2	5	1	1	4	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	2	1	4	2	5	5	5	28	45	22	
8	4	4	4	4	3	4	5	1	1	5	5	4	5	1	3	5	5	4	2	5	1	1	5	1	5	5	5	29	46	22	
9	5	5	5	4	4	5	5	1	1	3	5	5	5	1	1	5	5	5	2	5	1	1	5	1	5	5	5	34	44	22	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	1	4	4	4	24	39	18	
11	4	3	4	4	5	4	3	1	1	4	4	4	5	2	1	5	5	5	2	5	1	1	4	1	5	5	5	28	44	21	
12	4	3	3	4	3	3	5	2	2	5	5	5	5	1	2	5	5	4	2	5	2	1	5	1	3	4	4	27	48	18	
13	5	4	4	4	4	3	4	1	1	4	4	4	4	1	2	5	4	5	2	5	2	2	5	1	5	5	5	29	43	23	
14	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1	1	4	1	5	5	5	34	45	21	
15	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	4	4	5	1	1	5	4	5	1	5	1	1	5	1	5	4	5	35	42	21	
16	4	4	5	5	4	4	4	1	1	4	4	5	4	1	1	4	4	4	2	4	1	1	5	1	4	5	5	31	39	21	
17	4	5	3	4	4	2	5	1	2	4	5	5	4	1	1	5	5	5	1	5	2	1	5	2	5	5	5	28	45	23	
18	4	4	3	4	3	3	5	1	1	5	5	4	5	1	2	5	5	4	2	5	1	1	5	1	5	5	5	27	45	22	
19	4	5	3	4	5	3	2	1	2	4	5	5	4	2	1	5	5	4	2	3	2	1	5	1	5	5	5	27	44	22	
20	4	4	4	4	4	3	4	1	1	4	4	4	4	1	2	5	4	5	2	5	2	2	5	1	5	5	5	28	43	23	
21	5	5	4	5	5	5	3	1	1	5	5	4	5	2	1	5	5	5	1	5	1	1	5	1	5	5	5	33	45	22	
22																															
23																															

Datos generales Pre test **Post test** Análisis

Listo 100%

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Portapapeles Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

A1 ID

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	ID	PRETEST COMUNICACION	PRETEST ACTITUD	PRETEST TRATO	PRETEST RELACIONES INTERPERSONALES	POSTEST COMUNICACION	POSTEST ACTITUD	POSTEST TRATO	POSTEST RELACIONES INTERPERSONALES
2	1	23	42	21	86	30	41	23	94
3	2	24	39	17	80	28	44	23	95
4	3	34	44	20	98	34	45	21	100
5	4	32	32	17	81	36	43	22	101
6	5	30	44	21	95	29	43	23	95
7	6	28	44	22	94	28	45	22	95
8	7	24	39	16	79	29	46	22	97
9	8	25	39	16	80	34	44	22	100
10	9	23	40	19	82	24	39	18	81
11	10	24	39	16	79	28	44	21	93
12	11	23	40	16	79	27	48	18	93
13	12	22	39	16	77	29	43	23	95
14	13	34	41	20	95	34	45	21	100
15	14	23	39	16	78	35	42	21	98
16	15	24	39	17	80	31	39	21	91
17	16	28	44	21	93	28	45	23	96
18	17	24	39	16	79	27	45	22	94
19	18	23	39	20	82	27	44	22	93
20	19	24	39	18	81	28	43	23	94
21	20	33	46	19	98	33	45	22	100
22									
23									

Datos generales Pre test Post test **Análisis**

Listo 100%

Visible: 9 de 9 variables												
ID	PRETEST_CO MUNICACION	PRETEST_ACTI TUD	PRETEST_TRA TO	PRESTEST_RE LACIONESINTE RPERSONALE.	POSTEST_CO MUNICACION	POSTEST_ACT ITUD	POSTEST_TRA TO	POSTEST_REL ACIONESINTE RPERSONALE.	var	var	var	
1	1	23	42	21	86	30	41	23	94			
2	2	24	39	17	80	28	44	23	95			
3	3	34	44	20	98	34	45	21	100			
4	4	32	32	17	81	36	43	22	101			
5	5	30	44	21	95	29	43	23	95			
6	6	28	44	22	94	28	45	22	95			
7	7	24	39	16	79	29	46	22	97			
8	8	25	39	16	80	34	44	22	100			
9	9	23	40	19	82	24	39	18	81			
10	10	24	39	16	79	28	44	21	93			
11	11	23	40	16	79	27	48	18	93			
12	12	22	39	16	77	29	43	23	95			
13	13	34	41	20	95	34	45	21	100			
14	14	23	39	16	78	35	42	21	98			
15	15	24	39	17	80	31	39	21	91			
16	16	28	44	21	93	28	45	23	96			
17	17	24	39	16	79	27	45	22	94			
18	18	23	39	20	82	27	44	22	93			
19	19	24	39	18	81	28	43	23	94			
20	20	33	46	19	98	33	45	22	100			
21												

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ID	Numérico	3	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
2	PRETEST_...	Numérico	3	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
3	PRETEST_...	Numérico	3	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
4	PRETEST_...	Numérico	3	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
5	PRESTEST...	Numérico	3	0	PRESTEST_R...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
6	POSTEST_...	Numérico	3	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
7	POSTEST_...	Numérico	3	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
8	POSTEST_...	Numérico	3	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
9	POSTEST_...	Numérico	4	0	POSTEST_RE...	Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 07: Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación



“TUMBES TIERRA GLORIOSA, VICTORIOSA E INMACULADA DE LA PATRIA”

“AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”

Tumbes, 28 de mayo del 2024

OFICIO: No. 40-2024-GRT-DRET-UGELT-I.E.C.J N° .073” EB”-D

SEÑORA:

DIMIA JIMENEZ LAZO

DIRECTORA

I.E. N°073 CUNA JARDÍN “ESTRELLITA DE BELÉN”

PRESENTE.-

ASUNTO: ACEPTACIÓN DE PERMISO PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE MAESTRÍA

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacerle llegar mi saludo cordial y también hacer de su conocimiento en relación a la solicitud S/N la cual fue presentada por la Licenciada **MARIA SONIA PEÑA TÁVARA**, con fecha de recepción del **22/05/2024**, donde se solicita el permiso para llevar a cabo la ejecución del proyecto de maestría: **“PROGRAMA DE ESCUCHA ACTIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DE UNA CUNA JARDÍN TUMBES, 2024”**.

Esta institución da por **ACEPTADA** dicha solicitud, al uso de dicha información única y exclusivamente para contribuir a la elaboración de investigación con fines académicos. Se solicita que se garantice la confidencialidad de la información recaudada.

Sin otro particular. Quedo a usted.

Atentamente

GOBIERNO REGIONAL DRET - TUMBES
I.E. CUNA JARDÍN N°073 "ESTRELLITA DE BELÉN"
Mg. Dimia Jimenez Lazo
DIRECTORA (E)

Anexo 08: Otras evidencias

ELABORACIÓN DEL PROGRAMA

“PROGRAMA DE ESCUCHA ACTIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DE UNA CUNA JARDIN TUMBES, 2024.”

I. DATOS GENERALES:

- a. **Denominación:** “Escucha activa”
- b. **Población objetivo:** Personal de una cuna jardín de Tumbes
- c. **N° sesiones:** 7
- d. **N° de participantes:** 20 personas
- e. **Duración de la sesión:** 45 minutos por cada sesión
- f. **Objetivo:** Elaborar un programa de escucha activa para mejorar las relaciones interpersonales en el personal de una cuna jardín Tumbes, 2024.

II. JUSTIFICACIÓN:

En la cuna jardín en Tumbes, la implementación de un programa de escucha activa se revela como una iniciativa esencial para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre el personal. La complejidad inherente al entorno educativo, donde la colaboración y el trabajo en equipo son fundamentales para brindar una atención de calidad, exige una comunicación efectiva y empática. La escucha activa, al fomentar la comprensión y la resolución de conflictos, se establece como un pilar esencial para crear un ambiente laboral armónico y productivo. El personal, al enfrentar desafíos cotidianos como el manejo de comportamientos difíciles en niños y la gestión de expectativas de los padres, requiere habilidades de comunicación excepcionales para navegar situaciones complejas. La mejora de las relaciones interpersonales entre el personal, a través de la escucha activa, no solo impacta positivamente en la retención de talentos y la satisfacción laboral, sino que también se traduce en una atención educativa de mayor calidad. En este sentido, el programa de escucha activa se presenta como una herramienta estratégica para elevar la calidad del servicio educativo en la cuna jardín.

III. METODOLOGÍA:

El programa se estructura en siete sesiones de 45 minutos, concebidos para fomentar la participación dinámica del personal de la cuna jardín. A través de un enfoque metodológico que combina técnicas didácticas y análisis de casos, se busca generar un espacio de reflexión y aprendizaje que permita alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

IV. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN:

DIMENSIONES DEL PROGRAMA	INDICADOR	SESIÓN	OBJETIVO DE LA SESIÓN	MOMENTOS DE LA SESIÓN	MATERIALES
Componente físico	La distancia adecuada	1	Explicación de practicar la distancia adecuada en la interacción con el personal.	<p>Inicio (5 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bienvenida a las participantes. - Pedir a las participantes que se paren en un círculo. <p>Desarrollo (30 minutos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad 1: "Distancia excesiva" (5 minutos) <ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que se alejen unas de otros hasta que estén a una distancia excesiva. - Simular una interacción (por ejemplo, una narración de cuento) y pedir a los participantes que identifiquen los desafíos de comunicarse a esa distancia. - Actividad 2: "Distancia adecuada" (10 minutos) <ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que se acerquen hasta una distancia adecuada para la interacción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentos • Pelotas pequeñas • Papelógrafos • Plumones

				<ul style="list-style-type: none"> - Simular diferentes escenarios (por ejemplo, lectura de un cuento, juego de pelota) y pedir a los participantes que practiquen la distancia adecuada. - Actividad 3: "Distancia insuficiente" (5 minutos) <ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que se acerquen demasiado unos de otros. - Simular una interacción y pedir a los participantes que identifiquen los desafíos de comunicarse a esa distancia. <p>Cierre (10 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar los puntos clave sobre la distancia adecuada. - Pedir a las participantes que compartan lo que aprendieron, lo plasmen en el papelógrafo y lo apliquen en su trabajo diario. - Cerrar la sesión con una reflexión final y agradecer la participación. 	
--	--	--	--	---	--

	<p>Los movimientos corporales</p>	<p>2</p>	<p>Explorar cómo los movimientos corporales influyen en la interacción con el personal.</p>	<p>Inicio (5 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bienvenida a las participantes. - Pedir a las participantes que se paren en un círculo y compartan un movimiento corporal que les hace sentir seguras y cómodas. <p>Desarrollo (30 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad 1: "Espejo corporal" (10 minutos) - Pedir a las participantes que se dividan en parejas y se coloquen frente a frente. - Una de las participantes hace un movimiento corporal y la otra debe imitarlo. - Cambiar de roles y repetir. - Actividad 2: "Cadena de movimientos" (10 minutos) - Pedir a las participantes que se coloquen en un círculo. - Una de las participantes hace un movimiento corporal y la siguiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Hula Hula • Salta soga • Papelógrafos • Plumones
--	-----------------------------------	----------	---	--	---

				<p>debe continuar con un movimiento relacionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Continuar alrededor del círculo. - Actividad 3: "Movimientos corporales en acción" (10 minutos) - Pedir a las participantes que actúen diferentes escenarios (por ejemplo, una transición de actividades físicas) utilizando movimientos corporales, hula hula y salta sogá. <p>Cierre (10 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar los puntos clave sobre los movimientos corporales. - Pedir a las participantes que compartan lo que aprendieron, lo plasmen en el papelógrafo y lo apliquen en su trabajo diario. - Cerrar la sesión con una reflexión final y agradecer la participación. 	
	La dirección del cuerpo	3	Explicación de cómo la dirección del cuerpo influye en la interacción entre el	<p>Inicio (5 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bienvenida al personal de la cuna jardín. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papelógrafos • Plumones

			<p>personal de la cuna jardín.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que se paren en un círculo y compartan una experiencia en la que la dirección del cuerpo les hizo sentir seguras o inseguras. <p>Desarrollo (30 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad 1: "Posición del cuerpo" (10 minutos) <ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que se dividan en parejas y se coloquen frente a frente. - Una de las participantes gira su cuerpo hacia la otra y la otra debe imitar la dirección del cuerpo. - Cambiar de roles y repetir. - Actividad 2: "Cadena de direcciones" (10 minutos) <ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que se coloquen en un círculo. - La primera participante gira su cuerpo hacia la persona que está a su derecha y la siguiente participante debe girar su cuerpo hacia la persona que está a su derecha, y así 	
--	--	--	------------------------------------	--	--

				<p>sucesivamente, mientras le dice una frase.</p> <p>- Actividad 3: "La dirección del cuerpo en acción" (10 minutos)</p> <p>- Pedir a las participantes que actúen diferentes escenarios (por ejemplo, una transición de actividades, un momento de calmarse) utilizando la dirección del cuerpo para fomentar la seguridad y el respeto.</p> <p>Cierre (10 minutos):</p> <p>- Revisar los puntos clave sobre la dirección del cuerpo.</p> <p>- Pedir a las participantes que compartan lo que aprendieron, lo plasmen en el papelógrafo y lo apliquen en su trabajo diario.</p> <p>- Cerrar la sesión con una reflexión final y agradecer la participación.</p>	
	La expresión del rostro	4	Explorar cómo la expresión del rostro influye en la interacción con el	<p>Inicio (5 minutos):</p> <p>- Bienvenida al personal de la cuna jardín.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espejo grande • Papelógrafos • Plumones 	

			<p>personal de la cuna jardin.</p>	<p>- Pedir a las participantes que se sienten en un círculo y compartan una experiencia en la que la expresión del rostro les hizo sentir cómodas o incómodas.</p> <p>Desarrollo (30 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad 1: "Espejo de expresiones" (10 minutos) <ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que se vean frente a un espejo mientras dicen frases comunes, con la . - Actividad 2: "Cadena de expresiones" (10 minutos) <ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que se coloquen en un círculo. - La primera participante hace una expresión facial y la siguiente participante debe hacer una expresión facial relacionada. - Actividad 3: "La expresión del rostro en acción" (10 minutos) <ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que actúen diferentes escenarios (por ejemplo, una transición de actividades, un 	
--	--	--	--	---	--

				<p>momento de calmarse) utilizando la expresión del rostro para fomentar la seguridad y el respeto.</p> <p>Cierre (10 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar los puntos clave sobre la expresión del rostro. - Pedir a las participantes que compartan lo que aprendieron, lo plasmen en el papelógrafo y lo apliquen en su trabajo diario. - Cerrar la sesión con una reflexión final y agradecer la participación. 	
Componente psicológico	Suspender todo tipo de juicio	5	Explorar cómo no imponer juicio sobre la persona que habla influye en la interacción con el personal	<p>Inicio (5 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bienvenida al personal de la cuna jardín. - Pedir a las participantes que se sienten en un círculo y compartan una experiencia en la que se sintieron juzgadas o no juzgadas. <p>Desarrollo (30 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad 1: "Escucha profunda" (10 minutos) 	<ul style="list-style-type: none"> • Rectángulos de plástico • Antifaces • Parlante • Papelógrafos • Plumones

				<ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que se dividan en parejas y se coloquen frente a frente. - Una de las participantes habla sobre un tema en general mientras la otra escucha activamente sin interrumpir ni juzgar. - Cambiar de roles y repetir. - Actividad 2: "No juzgar" (10 minutos) - Pedir a las participantes que se coloquen en un círculo. - La primera participante habla sobre un tema y las demás participantes deben escuchar sin juzgar. - Después, la primera participante comparte cómo se sintió al ser escuchada sin juicio. - Actividad 3: "Sigue mi voz" (10 minutos) - Pedir a las participantes que elijan una pareja, una de ellas cumplirá el rol de escuchadora y su pareja cumplirá el rol de hablante. - Las participantes escuchadoras tendrán la misión de llegar hasta la 	
--	--	--	--	--	--

				<p>línea de meta, solo con las indicaciones que escuchen de su compañera, es claro mencionar que las participantes escuchadoras tendrán los ojos tapados con un antifaz, tendrán una serie de obstáculos hasta la línea de meta y se colocará música.</p> <p>Cierre (10 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar los puntos clave sobre no imponer juicio sobre la persona que habla. - Pedir a las participantes que compartan lo que aprendieron, lo plasmen en el papelógrafo y lo apliquen en su trabajo diario. - Cerrar la sesión con una reflexión final y agradecer la participación. 	
	Aceptación incondicional	6	Explorar cómo la aceptación incondicional de la otra persona influye	<p>Inicio (5 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bienvenida al personal de la cuna jardín. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fábula "El enfado de Roqui" • Papelógrafos • Plumones

			<p>en la interacción con el personal de la cuna jardín</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que se sienten en un círculo y compartan una experiencia en la que se sintieron aceptadas o no aceptadas. <p>Desarrollo (30 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad 1: "Aceptación sin juicio" (10 minutos) - Pedir a las participantes que se dividan en parejas y se coloquen frente a frente. - Una de las participantes habla sobre un tema mientras la otra escucha sin juzgar ni criticar. - Cambiar de roles y repetir. - Actividad 2: "Empatía y comprensión" (10 minutos) - Pedir a las participantes que se coloquen en un círculo. - Al azar elegir a una participante leerá una fábula sobre la empatía y las demás participantes deben escuchar con comprensión. 	
--	--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> - Después, cada participante comparte su opinión sobre el personaje de la historia - Actividad 3: "Simulación de diálogo" (10 minutos) <ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que actúen un diálogo entre ellas. - La educadora debe aceptar incondicionalmente a sus compañeras y responder de manera empática. <p>Cierre (10 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar los puntos clave sobre la aceptación incondicional de la otra persona. - Pedir a las participantes que compartan lo que aprendieron, lo plasmen en el papelógrafo y lo apliquen en su trabajo diario. - Cerrar la sesión con una reflexión final y agradecer la participación. 	
	No interrumpir o	7	Explorar cómo no interrumpir o acabar las frases influye en la	<p>Inicio (5 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bienvenida al personal de la cuna jardín. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papelógrafos • Plumones

	acabar las frases		interacción con el personal de la cuna jardín	<p>- Pedir a las participantes que se sienten en un círculo y compartan una experiencia en la que se sintieron interrumpidas o no interrumpidas.</p> <p>Desarrollo (30 minutos):</p> <p>- Actividad 1: "Habla sin interrupciones" (10 minutos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que se dividan en parejas y se coloquen frente a frente. - Una de las participantes habla sobre un tema sin ser interrumpida por la otra. - Cambiar de roles y repetir. <p>- Actividad 2: "Escucha profunda" (10 minutos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que se coloquen en un círculo. - La primera participante habla sobre un tema y las demás participantes deben escuchar activamente sin interrumpir. 	
--	-------------------	--	---	---	--

				<ul style="list-style-type: none"> - Después, la primera participante comparte cómo se sintió al ser escuchada sin interrupciones. - Actividad 3: "Simulación de diálogo" (10 minutos) <ul style="list-style-type: none"> - Pedir a las participantes que actúen un diálogo entre una educadora y una auxiliar. - La educadora debe escuchar a la auxiliar sin interrumpir y responder de manera empática. <p>Cierre (10 minutos):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar los puntos clave sobre no interrumpir o acabar las frases. - Pedir a las participantes que compartan lo que aprendieron, lo plasmen en el papelógrafo y lo apliquen en su trabajo diario. - Cerrar la sesión con una reflexión final y agradecer la participación. 	
--	--	--	--	---	--



