

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO-SOCIALES Y**

**EDUCACIÓN**

**UNIDAD DE POSGRADO PROGRAMA DE MAESTRÍA**

**EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



**TESIS**

**Los Procesos de Comunicación Interna y el desempeño laboral de los auxiliares de educación de las Instituciones Educativas de la Ugel N° 04 Trujillo Sur Este**

Presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en Gerencia Educativa Estratégica

**Investigador:** Mónica Hormecinda Gutiérrez Uriol

**Asesor:** Jara Llanos, Jerry Omar

**Lambayeque - Perú**

**2019**

**Los Procesos de Comunicación Interna y el desempeño laboral de los auxiliares de educación de las Instituciones Educativas de la Ugel N° 04 Trujillo Sur Este**

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en Gerencia Educativa Estratégica



---

Mónica Hormecinda Gutiérrez Uriol  
Investigador



---

Dr. Walter Antonio Campos Ugaz  
Presidente



---

Dr. Alfredo Puican Carreño  
Secretario



---

M. Sc. Julia Esther Santa Cruz Mio  
Vocal



Jerry-O. Jara Llanos  
Docente FACHSE

Asesor

# ACTA DE SUSTENTACION



Nº 000275

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



Siendo las 3:00 horas del día 05 de diciembre del año dos mil dieciocho en la Sala de Sustentaciones de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional "Pedro Ruiz Gallo" de Lambayeque, se reunieron los miembros del jurado, designados mediante Resolución N° 1556-2017 UP-D-FACHSE, de fecha 04/12/2017 conformado por:

Dr. Walter Campos Ugaz PRESIDENTE(A)  
M.Sc. Julia Esther Santa Cruz Mio SECRETARIO(A)  
M.Sc. Alfredo Pucan Carreño VOCAL

con la finalidad de evaluar la tesis titulada Los procesos de comunicación interna y el desempeño laboral de los auxiliares de Educación de las Instituciones Educativas de la USEL N° 04, Trujillo Sur Este.

presentado por el (la) / los (las) tesista(s) Mónica Hormeinda Gutiérrez Uriol

Y asesorado por M. Sc. Jerry Omar Lara Llanos

sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 2857-2019 UP-D-FACHSE, de fecha 28/11/19.

El Presidente del jurado autorizó el inicio del acto académico; producido y concluido el acto de sustentación de tesis, de conformidad con el Reglamento de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Artículos 97°, 97° 99°, 100°, 101°, 102°, y 103°; los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo una serie de preguntas y recomendaciones a la sustentante(s), quien(es) procedió (ieron) a dar respuesta a las interrogantes y observaciones, quien(es) obtuvo (obtuvieron) 61 puntos que equivale al calificativo de Regular

En consecuencia el (la) / los (las) sustentante(s) queda(n) apta (s) para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en: Gerencia Educativa Estratégica

Siendo las 4:00 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

[Signature]  
PRESIDENTE

[Signature]  
SECRETARIO

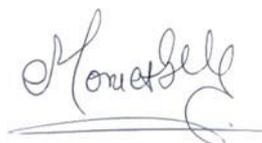
[Signature]  
VOCAL

Observaciones: El asesor estuvo presente y se comprometió a levantar las observaciones y sugerencias realizadas por los señores miembros del jurado, en coordinación con su asesorada.

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Mónica Hormecinda Gutiérrez Uriol, investigadora principal y Jerry Omar Jara Llanos, asesor del trabajo de investigación "Los Procesos de Comunicación Interna y el desempeño laboral de los auxiliares de educación de las Instituciones Educativas de la Ugel N° 04 Trujillo Sur Este", declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo, a que hubiera lugar, que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 09 de agosto de 2019



---

Mónica Hormecinda Gutiérrez Uriol  
Investigador



Jerry-O. Jara Llanos  
Docente FACHSE

---

M. Sc. Jerry Omar Jara Llanos  
Asesor

## DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida, por bendecirme,  
cuidarme, protegerme y estar junto a mí en  
cada  
momento de mí existir.

A mis padres, Pedro y Nilda por su amor, cariño,  
porque desde pequeña me han enseñado a luchar para  
alcanzar mis metas y a hacer siempre las cosas con  
sublimidad y apego.

A mi linda y amada hijita María de los  
Ángeles, por ser mi fuente de aliciente, para  
seguir superándome y culminar con éxito mis  
estudios,

¡Infinitas gracias mi reinita!

A mi Horme Querida, por tu inmensa ternura,  
amor y cariño, te dedico este triunfo mamita  
como muestra del inmenso amor que te tengo.

A mis hermanos Liliana. Héctor y Gannina  
por sucondescendencia, y ayuda oportuna que me  
alienta a ser cada vez mejor.

A mis encantadores y amados sobrinos María del  
Pilar, Fabiana, Nils, Yair y Rodrigo  
que hacen sentirme bendecida y afortunada de tenerlos conmigo.

MÓNICA

## AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por haberme ayudado a lo largo de toda mi vida, tú siempre me diste la fuerza necesaria para continuar y lograr la meta trazada, este triunfo también es tuyo mi Dios.

A mis queridos padres Pedro y Nilda gracias por haberme enseñado a vivir correctamente.

A María de los Ángeles por estar ser a mi lado en este nuevo e importante reto.

A Liliana, Héctor y Gannina mis amados hermanos les agradezco de corazón por todo lo que hacen por mí.

A los directores y auxiliares de educación de las diferentes Instituciones Educativas, por ser la base para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mi asesor de tesis, M.Sc. Jerry Jara Llanos, por la ayuda y orientación para la realización de esta tesis, gracias también por sus enseñanzas, ideas y conocimientos compartidos.

## INDICE

ACTA DE SUSTENTACION .....	iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
INDICE .....	vii
INDICE DE TABLAS.....	viii
CAPITULO I: MARCO TEORICO.....	14
1. Antecedentes .....	14
2. Base Teórica.....	16
3. Definición de Términos .....	23
4. Operacionalización de Variables.....	26
CAPITULO II: MÉTODOS Y MATERIALES .....	29
2.1. Tipo de Diseño .....	29
2.2. Población y Muestra .....	29
2.2.1. Población.....	29
2.2.2. Muestra .....	29
2.3. Material, Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.....	29
2.4. Métodos y Procedimientos para la Recolección De Datos .....	30
2.5. Diseño de Investigación. ....	30
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
3.1. Presentación de resultados.....	31
3.2. Discusión de Resultados.....	62
CAPITULO IV CONCLUSIONES .....	86
CAPITULO V RECOMENDACIONES.....	87
REFERENCIAS.....	88
ANEXO.....	97
Anexo 1. ENCUESTA.....	97
Anexo 2. GUIA DE ENTREVISTA.....	103
Anexo 3. PROPUESTA.....	105

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Comunicación efectiva .....	32
<b>Tabla 2</b>	Empatía y resolución de problemas.....	33
<b>Tabla 3</b>	Comunicación interna y desempeño laboral .....	34
<b>Tabla 4</b>	Valores y buenas relaciones .....	35
<b>Tabla 5</b>	Fluidez en la información .....	36
<b>Tabla 6</b>	Canales de comunicación interna.....	37
<b>Tabla 7</b>	Frecuencia de los canales de comunicación interna .....	38
<b>Tabla 8</b>	Importancia de la comunicación interna y clima laboral.....	39
<b>Tabla 9</b>	Medios formales de información.....	40
<b>Tabla 10</b>	Mediación docente ante situaciones de conflicto en la I.E.....	41
<b>Tabla 11</b>	Importancia en la toma de decisiones .....	42
<b>Tabla 12</b>	Satisfacción laboral y producción.....	43
<b>Tabla 13</b>	Empatía y fluidez en las relaciones .....	44
<b>Tabla 14</b>	Buenas prácticas para mejorar el bienestar laboral .....	45
<b>Tabla 15</b>	Relaciones interpersonales .....	46
<b>Tabla 16</b>	Armonía en el trabajo .....	47
<b>Tabla 17</b>	Trabajo en equipo y satisfacción laboral .....	48
<b>Tabla 18</b>	Propuestas para mejorar el comportamiento .....	49
<b>Tabla 19</b>	Conducta, comportamiento y actitud.....	50
<b>Tabla 20</b>	Autonomía y toma de decisiones.....	51
<b>Tabla 21</b>	Armonía y clima laboral .....	52

<b>Tabla 22</b>	Importancia del trabajo en equipo .....	53
<b>Tabla 23</b>	El trabajo en equipo, la unión conlleva al éxito .....	54
<b>Tabla 24</b>	Compromiso y competitividad .....	55
<b>Tabla 25</b>	Relaciones interpersonales, empatía y sinergia .....	56
<b>Tabla 26</b>	Comunicación asertiva.....	57
<b>Tabla 27</b>	Remuneración y motivación .....	58
<b>Tabla 28</b>	Motivación y reconocimiento.....	59
<b>Tabla 29</b>	Estímulo y satisfacción .....	60
<b>Tabla 30</b>	Estrategias para mejorar la disciplina de los alumnos.....	61

## **RESUMEN**

La presente tesis tiene como objetivo determinar la importancia que tienen los procesos de comunicación interna en el desempeño laboral de los auxiliares de educación.

Se aplicó una metodología para obtener la información de análisis, a través de cuadros estadísticos, en la cual participaron 29 auxiliares de educación del nivel secundaria de las II.EE. de la UGEL N° 04 TSE, se utilizó como instrumento de recolección de datos la entrevista y la encuesta

Se hizo un análisis de frecuencia y ponderación de porcentajes, obteniendo resultados que permitieron conocer la problemática que presentan los auxiliares de educación con sus jefes inmediatos, alumnas y colegas.

Por lo tanto, esta tesis presenta una propuesta para conocer mejor la importancia de los procesos de comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los auxiliares de educación.

Palabras clave: procesos de comunicación, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

This thesis aims to determine the importance of internal communication processes in the job performance of education assistants.

A methodology was applied to obtain the analysis information, through statistical tables, in which 29 secondary education assistants from the II.EE. of the UGEL No. 04 TSE, the interview and the survey were used as a data collection instrument

A frequency analysis and weighting of percentages were made, obtaining results that allowed us to know the problem that education assistants present with their immediate bosses, students and colleagues.

Therefore, this thesis presents a proposal to better understand the importance of internal communication processes and their influence on the job performance of education assistants.

**Keywords:** communication processes, work performance.

## INTRODUCCIÓN

Desde que nacemos mantenemos una estrecha relación de comunicación con nuestro entorno familiar y amical, si bien es cierto que esta es la fuente principal e indiscutible a través de la cual los seres humanos podemos transmitir nuestras emociones, pensamientos e ideas, hoy en día es la herramienta de transformación en toda agrupación para consolidar y alcanzar logros a corto, mediano y largo plazo.

En el ámbito educativo diseñamos los recursos que van a favorecer para obtener el propósito, así mismo se sitúa como el mecanismo primordial para entablar conversaciones constructivas que conllevan a crear un ambiente favorable para tomar decisiones que repercutirán en la conducta de todos los miembros de una asociación educativa.

Enunciado del Problema: ¿De qué manera los procesos de comunicación interna determinan el desempeño laboral de los Auxiliares de las Instituciones Educativas de la Ugel N° 04 Trujillo Sur Este?

### **HIPOTESIS**

Los procesos de comunicación interna determinan el desempeño laboral de los Auxiliares de Educación de la Ugel 04 TSE

#### **Objetivos de la investigación:**

##### **General:**

Determinar la influencia de los procesos de comunicación interna en el desempeño laboral de los Auxiliares de las Instituciones Educativas de la Ugel N° 04 Trujillo Sur Este.

**Específicos:**

- a) Determinar la influencia de la comunicación efectiva en el desempeño laboral de los Auxiliares de Educación de las Instituciones Educativas de la Ugel N° 04 Trujillo Sur Este.
- b) Determinar la influencia de la comunicación formal en el desempeño laboral de los Auxiliares de Educación de las Instituciones Educativas de la Ugel N° 04 Trujillo Sur Este.
- c) Elaborar una propuesta para optimizar los procesos de comunicación interna en los Auxiliares de Educación de las Instituciones Educativas de la Ugel N° 04 Trujillo Sur Este.

**Justificación e Importancia:**

El presente trabajo busca enfocar a los procesos de comunicación interna como un medio que contribuye a pulir la práctica pedagógica en una Institución, por ello podemos afirmar que estos buscan en todo momento la transferencia y reparto de avisos y notificaciones sobresalientes en su entorno profesional.

principalmente la comunicación interna está abocada al trabajador, esta emana como solución a las múltiples carencias que presentan algunas corporaciones para incentivar a sus empleados y realizar el propósito sustancial de inclinarse, asistir y consolidar la operatividad de todo organismo.

**Pertinencia e Impacto Social:**

Intuyo que, a través de mi investigación, los procesos de comunicación interna, contribuirán en mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de las Instituciones Educativas, los cuales encaminaran, facilitarán, agilizaran e influirán en las opiniones, actitudes y conductas de sus miembros.

## CAPITULO I: MARCO TEORICO

### 1. Antecedentes

A continuación, se exponen algunos trabajos previos recabados de la búsqueda de información sobre la temática que nos ocupa, para efecto de comprender detalladamente el objetivo de estudio del presente trabajo.

#### 01

Seguidamente disponemos algunos autores:

Angela María Umaña Cisneros marzo de 2015, realizo la investigación "Comunicación Interna y Satisfacción Laboral en la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango.

Esta investigación tuvo con fin establecer la relación entre las variables en estudios en esta institución educativa superior. Esta fue de tipo descriptivo se utilizó como instrumento la escala de Likert. La conclusión principal a la que se llegó es que la variable independiente en estudio, esto es, la comunicación interna, ejerce una influencia significativa en la satisfacción laboral de personal, pues si las indicaciones son precisas e importantes, por ende, habrá un mejor cumplimiento de sus labores, desempeñándose con eficacia.

Es preciso determinar si se usa los medios apropiados para transmitir la información correcta entre el empleador y empleado habrá un desenvolvimiento optimo en las tareas de cada de uno de ellos.

#### 02

José Gabriel Amas Sandoval, junio de 2014, realizo la investigación:

“Comunicación Interna y Clima Laboral” en la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango.

En este trabajo podemos afirmar que mientras las pautas y avisos lleguen de forma adecuada a todos los integrantes de una corporación estos facilitaran no solo el buen ejercicio de sus labores sino también un correcto vínculo entre todos sus miembros.

### 03

Yubisay Luengo, enero del 2013, realizo la investigación en: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial” en la Universidad del Zulia.

Teniendo como sujetos de estudio a los docentes de instituciones educativas del nivel inicial, el interés de este estudio estuvo en analizar la correlación entre las dos variables precisadas en el título de investigación citado. Estuvo delimitada geográficamente en el Municipio Mara, estado Zulia. Se evidenció que existe un autoritarismo, así mismo los directores no son líderes dentro de su grupo lo que determina que los docentes no se sientan incentivados, ni identificados con su institución repercutiendo en su labor docente y en el trabajo en equipo. Los resultados determinaron que sí se pudo identificar una relación estadísticamente significativa, positiva y elevada.

### 04

Francisco César Palomino Zamudio, 2012, realizo la siguiente investigación:

“El desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres”, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Es importante destacar en este trabajo de investigación que el buen desempeño del docente está en función a las estrategias y metodología aplicada por ellos, lo que delimitara un mejor aprendizaje en los estudiantes, motivados por una idónea didáctica de enseñanza.

05

Benites Chafloque, Manuel Ángel, Kaseng Zagal, Wendy Patricia, Núñez Cruz, Gladys Magali, Vásquez Caballero, Alejandro, febrero del 2016. “Comunicación Efectiva y su influencia en el Desempeño Laboral “, en la Universidad Privada del Norte”.

Se perjudica notablemente el quehacer diario de cada uno de los integrantes de una organización cuando la comunicación que se genera no es adecuada o pertinente, trayendo consigo una deficiencia en la interacción, siendo ella uno de los elementos más valiosos para socializar entre las personas.

## **2. Base Teórica**

### **2.1. Procesos de Comunicación Interna**

#### **2.1.1. Comunicación Interna**

Totalidad de acciones ejecutadas por una organización con el objetivo de idear

y sostener en el tiempo vínculos adecuados a nivel horizontal y vertical entre los integrantes de esta, haciendo uso de diversos medios y herramientas que permitan el cumplimiento de las expectativas de información, integración y motivación; de tal manera que se logren los objetivos planificados ejerciendo un sistema de apoyo al trabajo. (Horacio Andrade 2005)

El artífice de esta concepción destaca que la manera correcta de mantener informados a todos los integrantes de una organización, es mediante el uso correcto de los diversos medios informativos, que se encargan de transmitir la información correcta a cada uno de colaboradores de toda asociación.

### **Comunicación Efectiva**

Es la indicada para resolver los conflictos de forma exitosa. No cabe duda que la mejor forma para evitar un posible problema es por medio de la evitación de un determinado conflicto. Por este motivo, la importancia que tiene la comunicación para resolver los posibles problemas que hayan surgido. Es indiscutible que esta es una herramienta efectiva que nos permitirá resolver los conflictos de forma eficiente. (Encarnación Garrido Fernández. 2015, p. 241)

Se enfatiza en esta idea la eficacia en la capacidad para comprender, escuchar, dar solución y tomar decisiones acertadas frente a algún problema y/o conflicto que pueden suscitarse entre los trabajadores.

#### **2.1.2. La comunicación formal**

Sus principales características están dadas por la planificación, diseño y sistematización de la misma por parte de la organización. El medio principal y más usado es el escrito, así como canales oficiales determinados. Se usa principalmente en ámbitos laborales y profesionales. Por su propia naturaleza y debido a que está sujeta a procedimientos preestablecidos y tiempos determinados de entrega y respuesta

planificados, tiende a ser más lenta en comparación con la comunicación informal. (Brandolini, A., González Frigoli, M., & Hopkins, N., 2009)

Teniendo en cuenta los aportes de los citados podemos afirmar que muchas veces el retraso de la información se debe a la normativa existente dentro de cada organización, siendo su principal medio informativo el texto escrito por ser referencia netamente de asuntos de trabajo, lo que con lleva a que cada miembro de dicha entidad este enterado de lo que acontece o necesita su agrupación para cumplir los propósitos establecidos.

### **2.1.3. La comunicación informal**

Este tipo de comunicación no utiliza canales formales u oficiales, sino que se genera a partir de conversaciones que se dan en los ambientes en los que no se realiza actividad laboral, tales como los pasillos, baños, áreas comunes y de esparcimiento. La desventaja de este tipo de comunicación es que puede generar mal entendidos y chismes, la ventaja es que es más rápida que la formal. (Brandolini, A., González Frigoli, M., & Hopkins, N. 2009).

Podemos deducir en este caso que muchas veces la misiva llega tergiversada a todos los estamentos, ocasionando malestar e indignación entre los asociados, si bien cierto que tiene una gran ventaja en la rapidez en la divulgación de los sucesos, pero no es el canal más adecuado para la transmisión de mensajes en grupo determinado.

### **2.1.4. Comunicación descendente**

La finalidad que desea alcanzar es que todos tengan conocimiento y logren entender los principios y metas organizacionales, extiendan la idea de contribución, agilicen los canales de transmisión, generen credibilidad y confianza, refuercen los cargos jerárquicos, respalden y hagan operativa la comunicación. (Brandolini, A., González Frigoli, M., & Hopkins, N. 2009, p. 35).

En toda agrupación cualquiera que sea la índole se busca que todos los que forman parte de ella estén enfocados en las perspectivas que tienen, vertiendo de manera asertiva el propósito a perseguir creando un clima laboral apropiado, transmitiendo confianza y seguridad, recalcando lo valioso e importante que pueden ser o son sus aportes, sugerencias y participación hacia el plan fijado.

#### **2.1.5. Comunicación ascendente**

Nombrada así, puesto que la dirección que posee en el interior del esquema de la empresa es desde abajo hacia arriba, a sectores gerenciales, mandos medios, entre otros. Pese a que se pueda generar un ambiente de tensión o ciertos inconvenientes, algo que contribuye a perfeccionar las acciones es el hecho de que los empleados poseen la facultad de comunicar su percepción sobre el trabajo que desarrollan o sobre sus encargados. El propósito es lograr que todos se sientan involucrados en la actividad y las metas corporativas, que surjan energías y capacidades, se promuevan ideas y se inspire unanimidad. (Brandolini, A., González Frigoli, M., & Hopkins, N.2009, p.35).

En toda empresa una de las principales desventajas es no escuchar a sus pares, si bien es cierto que esto causa una incomodidad entre todos, sirve como punto de partida para entablar caminos o canales que conduzcan a dar oportunidades a todos para manifestar sus inquietudes, recomendaciones y propuestas trayendo consigo la participación y colaboración de cada uno de ellos fomentando un ambiente favorable de trabajo.

#### **2.1.6. Comunicación vertical**

Andrade (2005) indica que es aquella que se desarrolla en las diversas categorías de la estructura.

En ella los funcionarios de alto nivel son los encargados de notificar, las

orientaciones, finalidad, recomendaciones y tareas encomendadas a ejecutar.

### **2.1.7. Comunicación horizontal**

Andrade (2005) menciona que es la que se produce entre quienes se encuentran dentro de un rango jerárquico equivalente, ya sea que integren parte de la misma área o una distinta.

Señalamos que existe mayor diligencia entre ellos debido a que tienen el mismo nivel de jerárquica, induciendo a una participación superior entre los obreros.

## **2.2. Desempeño Laboral**

Para Motowidlo (2003), es el conjunto de conductas discretas enmarcado en un rango temporal que ejecuta un trabajador en una organización.

Cada persona tiene una particularidad que la distingue de otra u otras si bien es cierto que esta repercute en su proceder e interacción con los demás, es preciso señalar si estas peculiaridades van a coadyuvar al enriquecimiento de su entorno laboral y/o empresa hacia el fin propuesto.

Chiavenato (2000 como se citó en Salazar y Ospina (2019). “es la actitud del trabajador con el fin de encontrar las metas establecidas dentro de la misma; este mismo desarrolla tácticas individuales para así poder conseguirlos”.

Un factor importante para obtener y cumplir a cabalidad la finalidad propuesta en cualquier sociedad empresarial no es más que la postura que adopta cada uno de sus integrantes hacia el fin común, por ello es esencial que exista entre ellos un armonioso clima laboral y una conexión eficaz.

Señalaremos algunos Factores que trascienden en el desempeño laboral

En relación a la motivación, Chiavenato (2009) expresa que es estimular de manera frecuente a las personas, indicando un agradecimiento a su buen desempeño, elogiar los resultados, incluir a las personas en los logros de su esfuerzo y premiar el haber alcanzado los objetivos.

Todo trabajador a través de la labor que realiza coopera al engrandecimiento de cada corporación, pero esto no marcha solo va de la mano con la consideración, reconocimiento y valorización del trabajo que ejecutan, todo gesto, palabra, o escrito que se le hace al empleado en cuanto a la función que ejerce, implica que él o ellos se sientan importantes, apreciados, fortaleciendo así su parte afectiva.

Ambiente de Trabajo: este debe ser agradable, armonioso sin ninguna hostilidad donde el empleado se sienta contento al trabajar, demostrando actitudes positivas durante su permanencia.

Reconocimiento del Trabajo: reconocer al personal, es una estrategia indiscutiblemente muy valiosa pues permite no solo mejora su autoestima, sino que fija en el un grado de satisfacción y por consecuencia se desempeñara mejor, sintiéndose útil y valorado.

La formación y desarrollo profesional:  
Capacitar constantemente al empleado es la piedra angular para la auto realización y perfeccionamiento de cada uno de ellos lo que implica dinamizar su progreso y favorecer la realización de la intencionalidad de toda agrupación.

### **2.3. Clima Laboral**

Se denomina así al ámbito de trabajo, conformado por activos tanto tangibles como intangibles, que se hallan de forma relativamente permanente dentro de una empresa e interfiere en las conductas, comportamientos y motivaciones de los

miembros y por ende en su desempeño en el interior de la organización. (Bordas 2016).

En el lugar donde cada persona labora siempre debe primar un ambiente armonioso, donde el afecto, la simpatía, la equidad, el compañerismo y la unidad sean parte de ello, por consiguiente permite que todos los que trabajan se sientan bien y puedan desempeñar con eficacia y eficiencia el rol que les corresponde, es bueno recalcar que se debe evitar que fluya hostilidad entre los mismos empleados y empleadores pues traerá consigo dificultades que no beneficiaran el progreso, ni la finalidad propuesta.

#### **2.4. Habilidades Personales**

Van-der Hofstadt Román, C. y Gómez, J. (2013) indica que las destrezas individuales son peculiaridades de la personalidad congénita o rasgos de carácter (es decir, la personalidad innata) que un individuo dispone en su desempeño dentro del trabajo como en la vida cotidiana.

Cada persona se distingue no solo por su apariencia física, sino muchas veces por su forma de ser, por el desenvolviendo en el empleo que ejecuta, sino también por su comportamiento en diferentes situaciones, lo que motiva a emitir una crítica destructiva o constructiva, si bien es cierto que los seres humanos actúan de acuerdo a las circunstancias, pero ello no significa que por una actitud o actitudes podemos censurar o elogiar.

#### **2.5. Liderazgo**

Chiavenato (2009) atribuye que capacitar a las personas, determinar metas y objetivos, ampliar horizontes, calificar el desempeño y ofrecer retroalimentación hace referencia al progreso de liderazgo dentro de una organización.

Cuando se conquista algo para provecho de todos los integrantes de una agrupación ya sea dentro de una área específica o general, podemos alegar que se debe al trabajo en equipo liderado por una persona idónea de orientar, estimular, dirigir a todo un grupo de seres, delegando funciones, asumiendo responsabilidades y compromisos, lo que implica el éxito o el fracaso en los propósitos planteados.

### **3. Definición de Términos**

#### **3.1. Procesos de Comunicación Interna**

Acciones organizacionales sean internas que tienen manifestaciones externas, de tipo comercial o comunicacional, con el objetivo de sentar las bases de una estructura estable, así como de crecer y mejorar en el medio en el que se desenvuelve. Carmen Carretón (2007)

Permiten viabilizar todo de tipo de diligencia entre sus miembros y hacia fuera lo que permite que existan una alianza de todo lo concerniente tanto del trabajo interno como externo que se hallará presente en el cumplimiento de los propósitos anhelados.

#### **3.2. Comunicación**

En la teoría social moderna, el concepto de comunicación ha evolucionado. Actualmente se manifiesta como un proceso primordial en la unión de la sociedad y la amalgama que mantiene y construye la sociedad. Anteriormente, este concepto simplemente abarcaba el intercambio de mensajes o las propósitos y contestaciones entre dos entes. (Tironi, E. y Cavallo, A. 2011)

A través de ella los seres humanos pueden socializar, convirtiéndose en un factor imprescindible para mantener a toda una sociedad en constante interacción entre dos o más personas posibilitando la mayor conexión posible entre ellos.

Chiavenato, I. (2011) señala que es el proceso de unir a las personas, generando lazos, compartiendo conocimientos y sentimientos, haciendo parte los acuerdos entre ellos.”

Como expresa Chiavenato ella les faculta a transferir opiniones, emociones, saberes, afectos, creando un nexo entre las personas.

A nivel interno, esta es la forma para recabar las reflexiones individuales de los colaboradores en una opinión general de la organización, para así determinar las necesidades, identificar los problemas, soluciones a los mismos y la conformación de equipos. (García, 1998)

De esta concepción podemos afirmar que es un intercambio de afectos, emociones, ideales, opiniones entre dos o más personas hacia una determinada situación y/o situaciones, lo cual posibilita una conversación con críticas constructivas hacia un determinado punto llegando a acuerdos satisfactorios en beneficio de todos.

### **3.3. Desempeño.**

Dícese del modo en cómo los individuos llevan sus funciones, actividades y obligaciones a cabo. El desempeño del equipo se ve afectado por el rendimiento individual, que a su vez influye en el desempeño organizacional. El éxito en una organización depende de la excelencia del desempeño, mientras que un desempeño mediocre no suma valor alguno. (Idalberto Chiavenato, 2009, p.12).

Podemos expresar que este percibe un factor sustancial al momento de estimar el prestigio de toda compañía, pues depende de ello el éxito o fracaso.

Latorre (2011) “es un conjunto de conductas que implica algún tipo de beneficio

para la organización” (p. 93).

Muchas veces el proceder de los individuos favorece o daña la buena imagen de toda una corporación.

### **3.4. Desempeño Laboral**

Chiavenato (2000 como se citó en Salazar y Ospina (2019) define al desempeño laboral como la conducta de un individuo trabajador que se ejerce para el logro de los objetivos encargados a su puesto de trabajo; para poder lograrlos, este crea un plan de acción personal.

Un factor importante para obtener y cumplir a cabalidad la finalidad propuesta en cualquier sociedad empresarial no es más que la postura que adopta cada uno de sus integrantes hacia el fin común, por ello es esencial que exista entre ellos un armonioso clima laboral y una conexión eficaz.

## **Teorías Científicas**

### **Teoría de la Autorrealización**

Es la ejecución progresiva de potencialidades, habilidades y talentos; así como el acatamiento de una comisión o encargo, como la comprensión y aceptación má compleja de la propia naturaleza interna y una predisposición constante orientada a la unidad, integración o tendencia sinérgica. (Abraham Maslow Aguilar 2016, p. 27).

El autor sustenta que la persona esta sistematizada para responder a cada una de las situaciones que se le presenta, las cuales deben ser afrontadas como mucha objetividad, cuando algunas de ellas no están funcionando de manera equilibrada estas estarían afectando física y emocionalmente al ser humano, lo que repercutirá

en cada actividad que realice.

### **Teoría de la Organización y Administración Pública**

Considera que las organizaciones no son meramente objetivos o estructuras, sino que naturalmente las estima como datos fácticos; es decir, realidades sociales típicas, como si su existencia fuera determinista y permanente en el tiempo. Dicho de otra forma, no son solamente un conjunto de elementos que componen la dimensión "sociotécnica". Son una realidad que posee sus correspondientes factores culturales; entidades sociales caracterizadas con su dinámica política, mitos, valores e ideologías inherentes. (Carles Ramió 1999, p.3-7)

Las organizaciones se crean para la obtención de determinadas metas, muchas veces formada por un grupo de personas con los mismos ideales, inclinación o tendencia para conseguir la acogida de un proyecto o idea.

## **4. Operacionalización de Variables**

### **4.1. Variable independiente:**

#### **4.1.1. Procesos de comunicación interna**

Nº	DIMENSION	DEFINICIONES	INDICADORES
1	Comunicación Efectiva	Trasmitir	Eficacia
			Calidad
		Empatía	Existencia
			Influencia
2	Comunicación internaformal vertical	Informar	Eficiencia
			Calidad
		Posibilidades	Aprovechamiento
			Eficacia
3	Comunicación internainformal horizontal	Empleados del mismo nivel	Existencia
			Valoración
		Coordinación de tareas	Tipo
			Existencia
			Tipos

4	Comunicación vertical ascendente	Jerarquías	Productividad
		Informar	Existencia Calidad
5	Comunicación vertical descendente	Motivación	Existencia Armonía
		Información	Existencia Aprovechamiento
6	Canal de comunicación	Medio	Existencia Utilidad
		Trasmitir	Eficacia Calidad
		Relacionar	Armonía Productividad

7	Dinámica	Ambiente	Armonía
			Competividad
8	Herramienta estratégica	Entrevista	Eficacia Tipo
		Encuesta	Eficacia Utilidad
9	Comunicación Interna Informal	Recibe información	Valoración Aprovechamiento
		No llega de manera eficaz	Utilidad Existencia
10	Comunicación Interna formal	Temas Laborales	Calidad Conveniente
		Planificada	Valoración Eficacia

#### 4.2. Variable independiente:

##### 4.2.1. Desempeño laboral

N°	DIMENSION	DEFINICIONES	INDICADORES
1	Adecuado Ambiente de Trabajo	Satisfacción	Eficacia Existencia
		Condiciones	Calidad Armonía
2	Reconocimiento	Desempeño Docente	Valoración Utilidad
		Incentivos Económicos	Aprovechamiento Valoración
			Eficacia

3	Participación Activa	Alumnos	Utilidad
		Docentes	Eficacia Utilidad
4	Lograr Objetivos	Fijar Metas	Eficacia Calidad
		Obtener Resultados	Utilidad Existencia
5	Calidad Educativa	Trabajo en Equipo	Armonía Productividad
		Liderazgo	Calidad Tipos
6	Recursos para el aprendizaje	Útiles y funcionales	Eficaces Eficientes
		Herramienta Interactiva	Eficacia Utilidad
			Existencia

7	Planificación de Estrategia	Establecer Directivo	Utilidad
		Tomar Decisiones	Calidad Utilidad
8	Evaluación Docente	Instrumentos de Evaluación	Calidad Eficiente
		Mejorar el quehacer profesional	Valoración Eficacia
9	Habilidades Personales	Toma de decisiones	Utilidad Productividad
		Competencias y valores	Utilidad Valoración
10	Incentivo salarial	Beneficios	armonía Existencia
		Desarrollo profesional	Utilidad Aprovechamiento

## **CAPITULO II: MÉTODOS Y MATERIALES**

### **2.1. Tipo de Diseño**

El estudio es de tipo descriptivo y tiene como objetivo precisar los atributos, características y perfiles de una persona, grupo, comunidad, proceso, objeto o fenómeno en estudio. El objetivo es recopilar información sobre las unidades o categorías en análisis, sea de forma individual o en conjunto. Ello no implica el estudio de las relaciones entre estas categorías. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014:92)

### **2.2. Población y Muestra**

#### **2.2.1. Población**

La población es todas las Instituciones Educativas que pertenecen a la Ugel 04 TSE

#### **2.2.2. Muestra**

La muestra tomada para el presente trabajo de investigación es de 29 auxiliares de educación del nivel secundario de la EBR, de turno continuo mañana y tarde, de genero mixto, damas y varones.

Las Instituciones Educativas seleccionadas para esta investigación fueron: IE María Negrón Ugarte: 12 Auxiliares

IE José Faustino Sánchez Carrión: 8 Auxiliares

I.E. Javier Heraud: 3 Auxiliares

I.E. Gustavo Ríos: 6 Auxiliares

### **2.3. Material, Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos**

La recolección de datos representa la veracidad de las variables investigadas, para ello se utilizó los siguientes instrumentos:

## Encuesta

Es una técnica de investigación que permite a los investigadores obtener información de manera sistemática y ordenada a través de cuestionarios basados en los indicadores de las variables objeto de estudio, formulando preguntas a un determinado grupo de personas.

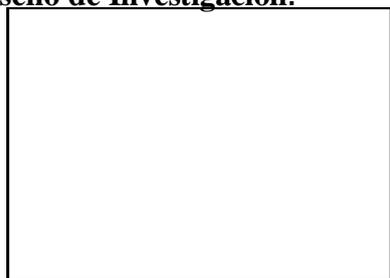
## Entrevista

Es una técnica flexible, dinámica que se enfoca en formular preguntas para obtener información sobre aspectos subjetivos de las personas inmersas en la investigación a través una conversación.

### **2.4. Métodos y Procedimientos para la Recolección De Datos**

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos se utilizó la estadística descriptiva: tablas estadísticas una para cada pregunta, las cuales se presentan mediante textos transcritos.

### **2.5. Diseño de Investigación.**



En donde,

M: Muestra

O: Observación

1, 2,3: Diferentes

t: Tiempo

## **CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **3.1. Presentación de resultados**

Se muestran los resultados obtenidos de la encuesta de 30 preguntas a 29 personas encuestadas de las 4 Instituciones Educativas de la Ugel 04 TSE. De los cuales 17 son mujeres y 12 son varones, su rango de tiempo de servicio es de 5 a 20 años, los citados se presentan de manera descriptiva que corresponde a la distribución de frecuencias absolutas y porcentuales de las variables y dimensiones en estudio, el cuestionario de preguntas utilizado es de respuestas tipo Likert los resultados obtenidos se precisan en los cuadros que a continuación se detallan.





**Tabla 3** Comunicación interna y desempeño laboral

	GUE JFSC												<u>Sub.</u> <u>total 1</u>	IE GUSTASVO RIES												<u>Sub.</u> <u>total 2</u>	IE MARIA NEGRON												<u>Sub.</u> <u>total 3</u>	IE JAVIER HERAUD												<u>Sub.</u> <u>total 4</u>	TOTAL		
	< 5				5 a 20				> 20					< 5				5 a 20				> 20					< 5				5 a 20				> 20																				
	M		T		M		T		M		T			M		T		M		T		M		T			M		T		M		T		M		T																		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		f	%														
a	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	4	50	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3	50	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	6	50	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	33	14	48.3
b	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	33	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13	0	0	0	0	3	10.3										
c	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	4	50	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	16.7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	33	8	27.6		
d	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	25	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	33	4	13.8		
e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00										
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100	29	100	

Nota. Tabla de elaboración propia con base en la encuesta realizada a 29 Auxiliares de Educación

**Interpretación**

De las Instituciones Educativas mixtas encuestadas sostienen que la comunicación interna es siempre conveniente y favorece el buen desempeño laboral, mientras que la Institución Educativa de varones afirma que la comunicación interna es siempre conveniente y conveniente y favorece el buen desempeño laboral, a su vez Institución Educativa de mujeres considera que la comunicación interna es siempre conveniente y favorece el buen desempeño laboral.





**Tabla 6** Canales de comunicación interna

	GUE JFSC						Sub total 1	IE GUSTASVO RIES						Sub total 2	IE MARIA NEGRON						Sub total 3	IE JAVIER HERAUD						Sub total 4	TOTAL																													
	< 5		5 a 20		> 20			< 5		5 a 20		> 20			< 5		5 a 20		> 20			< 5		5 a 20		> 20																																
	M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T																															
	f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%				f	%	f	%																								
a	1	0	1	0	0	0	0	0	3	0	1	0	6	75	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	5	83	0	0	4	0	2	0	0	0	4	0	2	0	12	100	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	100	26	89.7
b	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	10.3														
c	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00														
d	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00														
e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00														
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100	29	100					

Nota. Tabla de elaboración propia con base en la encuesta realizada a 29 Auxiliares de Educación

**Interpretación**

De las Instituciones Educativas mixtas, de varones y de mujeres encuestadas afirman que el canal de comunicación interna que se da entre Coordinador de TOE y los Auxiliares de Educación es el canal oral.

**Tabla 7** Frecuencia de los canales de comunicación interna

GUE JFSC												Subtotal1		IE GUSTASVO RIES						Subtotal2		IE MARIA NEGRON						Subtotal3		IE JAVIER HERAUD						Subtotal4		TOTAL																		
<5				5 a 20				>20						<5		5 a 20		>20				<5		5 a 20		>20																														
M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T	M	T																									
f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%																							
1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	6	75	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	5	83	0	1	4	1	2	0	1	0	4	1	2	1	12	100	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	100	26	89.7
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	2	25	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	17	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3	10.3			
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0.00			
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0.00			
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0.00			
1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	8	100	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	6	100	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	12	100	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	100	29	100			

Nota. Tabla de elaboración propia con base en la encuesta realizada a 29 Auxiliares de Educación

**Interpretación**

De las Instituciones Educativas mixtas, de varones y de mujeres encuestadas afirman el canal de comunicación interna que se da a diario y con más frecuencia es el canal oral.



**Tabla 9** Medios formales de información

	GUE JFSC						Sub total1	IE GUSTASVO RIES						Sub total 2	IE MARIA NEGRON						Sub total3	IE JAVIER HERAUD						Subtotal 4	TOTAL																															
	<5		5 a 20		>20			<5		5 a 20		>20			<5		5 a 20		>20			<5		5 a 20		>20																																		
	M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T																																	
	f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%				f	%	f	%																										
a	1	0	1	0	0	0	0	1	0	3	0	6	75	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	33	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	34.5
b	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	12.5	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	50	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	8	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	67	7	24.1				
c	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	0	3	0	2	0	0	0	2	0	2	0	9	75	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	37.9
d	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	33	1	3.5															
e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00														
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100	29	100						

*Nota. Tabla de elaboración propia con base en la encuesta realizada a 29 Auxiliares de Educación*

**Interpretación**

De las Instituciones Educativas mixtas encuestadas afirman que casi siempre la información llega a través de los medios formales, mientras que la Institución Educativa de varones sostiene siempre la información llega a través de los medios formales, a su vez Institución Educativa de mujeres señalan que algunas veces la información llega a través de los medios formales.

**Tabla 10** Mediación docente ante situaciones de conflicto en la I.E

	GUE JFSC												Sub total1	IE GUSTASVO RIES												Sub total2	IE MARIA NEGRON												Sub total3	IE JAVIER HERAUD												Subtotal 4	TOTAL							
	<5				5 a 20				>20					<5				5 a 20				>20					<5				5 a 20				>20																									
	M		T		M		T		M		T			M		T		M		T		M		T			M		T		M		T																											
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%																								
a	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	5	62.5	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	33	0	0	4	0	2	0	0	0	2	0	0	0	8	67	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	67	1	7	58.6
b	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3	50	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	20.7
c	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	33	5	17.2																		
d	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3.5													
e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0																					
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100	2	9	100	

Nota. Tabla de elaboración propia con base en la encuesta realizada a 29 Auxiliares de Educación

### Interpretación

De las Instituciones Educativas mixtas encuestadas afirman que siempre y casi siempre está preparado para lidiar conflictos con sus colegas, padres de familia y/o alumnos, mientras que la Institución Educativa de varones sostiene que siempre está preparado, a su vez en la Institución Educativa de mujeres señala que siempre lo está, del total de los encuestados.

**Tabla 11** Importancia en la toma de decisiones

	GUE JFSC												Sub total 1	IE GUSTASVO RIES												Sub total 2	IE MARIA NEGRON												Sub total 3	IE JAVIER HERAUD												Subtotal 4	TOTAL																	
	<5				5 a 20				>20					<5				5 a 20				>20					<5				5 a 20				>20																																			
	M		T		M		T		M		T			M		T		M		T		M		T			M		T		M		T		M		T																																	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%																																		
a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	25	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	33	5	17.2														
b	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	1	0	5	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	2	67	9	31.0								
c	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	4	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	33	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	34.5		
d	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	17	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	10.4		
e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6.9																			
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100	29	100

*Nota. Tabla de elaboración propia con base en la encuesta realizada a 29 Auxiliares de Educación*

### Interpretación

De las Instituciones Educativas mixtas encuestadas afirman que siempre y casi siempre se toma en cuenta su opinión y/o la opinión de los demás para mejorar la disciplina, mientras que la Institución Educativa de varones sostiene que esto se genera algunas veces, a su vez en la Institución Educativa de mujeres señala que esto se da casi siempre.





**Tabla 14** Buenas prácticas para mejorar el bienestar laboral

	GUE JFSC												Sub total 2	IE MARIA NEGRON												Sub total 3	IE JAVIER HERAUD												Subtotal 4	TOTAL			
	< 5			5 a 20			> 20			Sub total 1	< 5			5 a 20			> 20			< 5			5 a 20				> 20																
	M	T		M	T		M	T			M	T			M	T		M	T		M	T		M	T			M	T														
	f	%		f	%		f	%			f	%			f	%		f	%		f	%		f	%			f	%		f	%											
a	1	0	0	0	0	0	1	0	2	4	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	17.2
b	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	17	0	0	3	10.3		
c	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	25	2	0	0	0	0	0	1	0	1	4	67	0	0	2	0	1	0	0	3	0	1	7	58	0	0	1	33	14	48.3			
d	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	33	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	8	0	0	0	0	2	67	5	17.2	
e	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	12.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	8	0	0	0	0	0	0	2	7		
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	0	12	100	0	0	0	0	0	0	29	100				

Nota. Tabla de elaboración propia con base en la encuesta realizada a 29 Auxiliares de Educación

### Interpretación

De las Instituciones Educativas mixtas encuestadas asegura que algunas veces y casi nunca realizan actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, mientras que la Institución Educativa de varones sostiene que siempre realizan actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, a su vez Institución Educativa de mujeres afirma que algunas veces realizan actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral.

**Tabla 15** Relaciones interpersonales

	GUE JFSC						Sub total 1	IE GUSTASVO RIES						Sub total 2	IE MARIA NEGRON						Sub total 3	IE JAVIER HERAUD						Sub total 4	TOTAL																													
	< 5		5 a 20		> 20			< 5		5 a 20		> 20			< 5		5 a 20		> 20			< 5		5 a 20		> 20																																
	M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T																															
	f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%				f	%	f	%																								
a	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	12.5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	33	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	13.8
b	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	37.5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	33	6	20.7										
c	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	50	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	17	0	0	2	0	1	0	0	0	3	0	1	0	7	58	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	67	14	48.3			
d	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6.9		
e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	10.3		
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100	29	100		

Nota. Tabla de elaboración propia con base en la encuesta realizada a 29 Auxiliares de Educación

### Interpretación

De las Instituciones Educativas mixtas encuestadas aseguran que siempre y casi siempre han participado en talleres para mejorar la autoestima, buen trato y desarrollo personal de sus alumnos, mientras que la Institución Educativa de varones sustenta que algunas veces han participado en talleres para mejorar la autoestima, buen trato y desarrollo personal de sus alumnos, a su vez Institución Educativa de mujeres afirma que algunas veces han participado en talleres para mejorar la autoestima, buen trato y desarrollo personal de sus alumnos.



**Tabla 17** Trabajo en equipo y satisfacción laboral

	GUE JFSC						<u>Sub total</u> 1	IE GUSTASVO RIES						<u>Sub total</u> 2	IE MARIA NEGRON						<u>Sub total</u> 3	IE JAVIER HERAUD						<u>Sub total</u> 4	TOTAL																														
	< 5		5 a 20		> 20			< 5		5 a 20		> 20			< 5		5 a 20		> 20			< 5		5 a 20		> 20																																	
	M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T																																
	f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%																																
a	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	37.5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	33	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	67	10	34.5
b	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	17	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	13.8		
c	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	5	62.5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3	50	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	4	33	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	33	13	44.8					
d	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3.5							
e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3.4						
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100	29	100						

*Nota. Tabla de elaboración propia con base en la encuesta realizada a 29 Auxiliares de Educación*

### Interpretación

De las Instituciones Educativas mixtas encuestadas afirman que siempre y algunas veces se sienten parte esencial de su equipo de trabajo, dado que toman en cuenta sus intereses, necesidades y vivencias, mientras que la Institución Educativa de varones sostiene siente que algunas veces se sienten parte esencial de su equipo de trabajo, dado que toman en cuenta sus intereses, necesidades y vivencias, a su vez la Institución Educativa de mujeres asegura que algunas veces se siente parte esencial de su equipo de trabajo, dado que toman en cuenta sus intereses, necesidades y vivencias.



**Tabla 19** Conducta, comportamiento y actitud

	GUE JFSC								Sub total 1	IE GUSTASVORIES						Sub total 2	IE MARIA NEGRON						Sub total 3	IE JAVIER HERAUD						Sub total 4	TOTAL																										
	< 5		5 a 20		> 20		f	%		< 5		5 a 20		> 20			f	%	< 5		5 a 20			> 20		f	%	f	%																												
	M	T	M	T	M	T				M	T	M	T	M	T				M	T	M	T		M	T								M	T	M	T																					
	f	%	f	%	f	%				f	%	f	%	f	%				f	%	f	%		f	%								f	%	f	%	f	%																			
a	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	25	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	33	4	13.79			
b	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0	0	0	5	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	24.14
c	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	37.5	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	3	50	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3	25	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	67	11	37.93		
d	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	17.24						
e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6.90							
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100	29	100					

*Nota. Tabla de elaboración propia con base en la encuesta realizada a 29 Auxiliares de Educación*

### Interpretación

De las Instituciones Educativas mixtas encuestadas afirman que algunas veces sus propuestas y sugerencias son tomadas en cuenta para promover cambios en las actitudes y comportamiento de los alumnos(as), mientras que la Institución Educativa de varones sostiene que algunas veces nunca sus propuestas y sugerencias son tomadas en cuenta para promover cambios en las actitudes y comportamiento de los alumnos(as), a su vez Institución Educativa de mujeres señala que casi siempre sus propuestas y sugerencias son tomadas en cuenta para promover cambios en las actitudes y comportamiento de los alumnos(as).







**Tabla 23** El trabajo en equipo, la unión conlleva al éxito

	GUE JFSC												Sub total 1	IE GUSTASVO RIES						Sub total 2	IE MARIA NEGRON						Sub total 3	IE JAVIER HERAUD						Sub total 4	TOTAL	
	< 5			5 a 20			> 20			< 5		5 a 20		> 20		< 5		5 a 20			> 20		< 5		5 a 20			> 20								
	M	I		M	I		M	I		M	I	M		I	M	I	M	I	M		I	M	I	M	I	M		I	M	I						
	f	%		f	%		f	%		f	%	f		%	f	%	f	%	f		%	f	%	f	%	f		%	f	%	f	%				
a	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	10.34			
b	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	33	0	0	1	0	1	0	0	0	3	25	0	0	7	24.14	
c	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	4	50	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	33	0	0	10	34.48				
d	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	37.5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	0	7	24.14		
e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	0	2	6.90			
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	29	100		

Nota. Tabla de elaboración propia con base en la encuesta realizada a 29 Auxiliares de Educación

### Interpretación

De las Instituciones Educativas mixtas encuestadas aseguran casi siempre y alguna veces sus compañeros de trabajo llegan a interiorizar las normas establecidas, se identifiquen con los objetivos propuestos para obtener el éxito del trabajo en equipo, mientras que la Institución Educativa de varones afirma que algunas veces sus compañeros de trabajo llegan a interiorizar las normas establecidas, se identifiquen con los objetivos propuestos para obtener el éxito del trabajo en equipo, a su vez Institución Educativa de mujeres afirma que algunas veces sus compañeros de trabajo llegan a interiorizar las normas establecidas, se identifiquen con los objetivos propuestos para obtener el éxito del trabajo en equipo.





**Tabla 26** Comunicación asertiva

	GUE JFSC						<u>Subtotal</u> 1	IE GUSTASVO RIES						<u>Subtotal</u> 2	IE MARIA NEGRON						<u>Subtotal</u> 3	IE JAVIER HERAUD						<u>Subtotal</u> 4	TOTAL																				
	< 5		5 a 20		> 20			< 5		5 a 20		> 20			< 5		5 a 20		> 20			< 5		5 a 20		> 20																							
	M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T		M	T	M	T	M	T																						
	f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%				f	%	f	%															
a	0	0	1	0	0	0	2	0	1	0	4	50	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	0	1	0	0	0	2	17	0	0	0	0	0	0	1	33	8	27.59							
b	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.5	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	50	0	0	1	0	2	0	0	0	2	0	0	0	5	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	31.03
c	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	17.24			
d	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	67	6	20.69	
e	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3.45		
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100	29	100

*Nota. Tabla de elaboración propia con base en la encuesta realizada a 29 Auxiliares de Educación*

### Interpretación

De las Instituciones Educativas mixtas encuestadas afirman que casi siempre y casi nunca mantienen una buena relación con sus pares al ejercer autoridad y asumir responsabilidad, mientras que la Institución Educativa de varones sostiene que siempre mantiene una buena relación con sus pares al ejercer autoridad y asumir responsabilidad, a su vez Institución Educativa de mujeres asegura que casi siempre mantienen una buena relación con sus pares al ejercer autoridad y asumir responsabilidad.









### **3.2. Discusión de Resultados**

En la presente tesis se investigó los procesos de comunicación interna y el desempeño laboral de los auxiliares de educación de la Ugel N° 04 TSE, se hizo una división de la muestra teniendo en cuenta el turno de trabajo y el tiempo que viene laborando en el cargo.

#### **De la Encuesta**

##### **Comunicación Efectiva**

Se señala que la comunicación entre sus pares es regular teniendo en cuenta que esta es primordial pues les permite interactuar con sus compañeros, superiores, etc

Briceño (2018) enuncia que esta implica disponer de habilidades adecuadas para emitir información y poder presentar y exteriorizar ideas y sugerencias, de modo que los oyentes logren comprender la información, así como recordar lo que se mencionó y actuar en consecuencia.

En cualquier ámbito laboral es imprescindible mantener una buena comunicación entre empleados y empleador, lo que conllevará a lograr las metas a mediano y largo plazo, es conveniente precisar que el mensaje tanto para el emisor como para el receptor sea claro y entendible, para que así la comunicación fluya.

Podemos sostener en la segunda interrogante que sus jefes inmediatos están comprometidos con el trabajo que ellos realizan, pues muestran empatía e interés en sus inquietudes, así mismo les brindan apoyo y ayuda necesaria para resolver los problemas que se presentan.

Cuando hay confianza, seguridad e interés del empleador en las acciones de sus trabajadores se podrá percibir buenos resultados.

La capacidad de ponerse en la situación de los demás, tanto mental como emocionalmente, conocida como empatía es básica y sustancial para el desarrollo moral y la vitalidad, puesto que da lugar a la comprensión de cómo se encuentra el resto y sobrevivir cuando no hay manera de interactuar con ellos. (Albiol, 2018, p. 5).

### **Comunicación Interna Formal Vertical**

Podemos concluir en la tercera pregunta que la comunicación interna es de vital importancia, pues promueve un dialogo abierto y seguro para responder a las inquietudes e intereses de las personas y por ende a lograr los objetivos trazados, sin ella sería imposible trabajar hacia un bien común.

Tessi (2012) menciona que posee la capacidad de brindar soluciones profundas a las dificultades de comunicación más complejas en el trabajo, además indica que es una disciplina singular, excelente y de un crecimiento rápido

Con respecto a la cuarta interrogante cuando hay una adecuada práctica de valores en los trabajadores esta se verá reflejada en las buenas relaciones, en un rendimiento óptimo y resultados positivos para alcanzar metas trazadas.

Tierno (1992) se refiere a los valores como un medio que expresa la personalidad del individuo y que exterioriza la fuerza moral, cultural, afectiva y social de las familias en ámbitos sociales, como escuelas y otras instituciones del entorno en el que no desarrollamos.

### **Comunicación Vertical Ascendente**

En referente a la quinta pregunta se precisa que cuando los mensajes llegan de manera oportuna, clara y precisa entonces la comunicación se convierte en un

factor esencial para lograr los objetivos trazados.

### **Canal de Comunicación**

En relación a la sexta pregunta se enuncia que los canales de comunicación que mayormente utilizan es el canal oral y en pocas ocasiones es el escrito, siendo ambos importantes, sabiendo que el canal escrito permite llevar un control más eficaz del flujo de la información.

Los canales de la Comunicación Interna se asemejan a una red de carreteras en cuya trama se cruzan trazados de distintos tamaños. Cuanto más grande sea la organización que deba soportarla, más difícil será su diseño, y más la necesidad de actualización constantemente. Sin embargo, canales formales e informales no son excluyentes sino complementarios, aunque ciertamente se pueden producir fricciones entre ellos. (Ordóñez, 2014, pp 89 - 90).

### **Comunicación Vertical Descendente**

En cuanto a la séptima pregunta se menciona la rapidez con la que llegan los mensajes a los miembros de una organización es a través del canal oral, pues este permite una comunicación fluida.

El canal de comunicación interna que mayormente utilizan es el medio oral y esta se da a diario entre ellos y el coordinador de TOE lo que permite una constante comunicación con respecto al trabajo que realizan.

### **Comunicación Interna Informal**

En relación a la octava pregunta una buena gestión no basta solo con llevarse bien con los empleados, es necesario trabajar en equipo y en armonía, mantener un favorable clima laboral entre sus miembros, lo cual facilitara desenvolverse con éxito

en la labor que realizan.

Además de facultar una gestión favorable, permite que todos los procedimientos implicados en la transmisión y acogida de información entre los miembros de la organización se integren.

#### Comunicación Interna Formal

En referente a la novena pregunta se afirma que algunas veces la información oficial llega mediante recursos formales.

Es importante destacar que la información oficial reciba por los auxiliares de educación de parte de sus jefes inmediatos se da mayormente a través de los medios formales.

#### **Comunicación Interna Informal Horizontal**

En relación a la décima pregunta se señala afirmando que siempre está preparado para lidiar los conflictos que suelen presentarse, para ello es necesario identificar los intereses comunes pues ayuda a encontrar una solución que beneficie a las partes involucradas.

Un criterio para resolver disputas y conflictos es la mediación. Dicho procedimiento es deliberado, en el cual dos personas que se hallan en desacuerdo tienen la oportunidad de reunirse con una tercera persona imparcial, como mediadora, para analizar el problema y buscar llegar a un acuerdo. (Caramés, Vera y Ordóñez, 2018)

Cuando se suscitan problemas y/o conflictos entre dos o más personas se debe buscar la mejor estrategia para solucionarlo siempre y cuando las partes involucradas estén predispuestas a resolverlo, teniendo presente que para ello debemos tener la presencia de un intercesor quien buscara la disolución de la mejor

manera.

En referente a la pregunta once se destaca que algunas veces se toma en cuenta su opinión y/o la opinión de los demás para mejorar la disciplina y comportamiento de los (las) estudiantes.

Es importante destacar que la opinión de los auxiliares de educación se toma en cuenta para tomar decisiones en aspectos relevantes que van a mejorar el comportamiento de los alumnos.

La toma de decisiones es un proceso intencional que combina el análisis de la información, la confrontación de alternativas, la valoración de las opciones y, finalmente, la toma de la decisión. (Gómez, 2011).

### **Herramienta Estratégica**

En relación a la pregunta doce se observa claramente que de los auxiliares de educación se sienten incentivados constantemente en su crecimiento profesional por parte de sus jefes inmediatos.

La fuerza laboral objetiva tiene su naturaleza que se encuentra en la relación individual de los empleados con el gerente respectivo, al igual que en la confianza, el respeto y la estima que los jefes depositan en ellos diariamente. Obtener lo mejor de los empleados es ante todo producto del aspecto “blando” de la gerencia como los trata, los inspira y los estimula para que hagan un trabajo óptimo y del apoyo, los recursos y la orientación que brindan los directivos para que el desempeño excepcional de los empleados sea una realidad. (Bob, 2005, p. 1).

Es importante el distinguir y retribuir a los trabajadores por la labor que ejecutan, un gesto un abrazo es más gratificante que el salario que perciben, esto viene a hacer una forma de incentivar y motivar a los empleados.

## **Habilidades Personales**

En cuanto a la pregunta trece podemos enfatizar que casi siempre los alumnos manifiestan sus inquietudes y atienden a sus demandas.

Es evidente que los auxiliares de educación son empáticos con los alumnos, lo que predispone a que ellos tengan confianza y no dudan en acudir a conversar acerca de sus necesidades, inquietudes e intereses y en algunas circunstancias tienden a solucionar los problemas que a diario les aquejan.

La empatía como la capacidad de captar lo que otro piensa y necesita y la conexión sincera con su sentir como si fuera propio a pesar de que no sea lo mismo que uno pensaría o sentiría en la misma situación sintiendo a la vez el deseo de consolar y de ayudar. (Carpena, 2016, p 34).

En referente a la pregunta catorce se afirma que algunas veces realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral.

Cabe precisar que los auxiliares de educación en algunas ocasiones ejecutan diversas actividades que fomentan la integración entre sus compañeros que ayudaran a mejorar en clima laboral.

Bordas (2016) expresa que la conducta de los trabajadores de una organización, así como el rendimiento, la eficacia y el desenvolvimiento empresarial se ven influenciados por el clima laboral y, por ende la apropiación de su investigación, teniendo en consideración que es un buen indicador de satisfacción laboral así como del nivel de compromiso que se halla presente en una organización.

## **Recursos para el Aprendizaje**

En lo referente a la pregunta quince se indica que algunas veces participa en talleres de autoestima y desarrollo personal.

La asistencia a este tipo de eventos, les permite capacitarse, ampliar sus conocimientos, conocer nuevas estrategias para ayudar a mejorar la autoestima y promover el desarrollo personal en sus estudiantes, así como también promueven la interacción entre los participantes, mejorando sus habilidades personales.

Vived (2011) menciona que dicho vínculo es un elemento sustancial constitutivo de la vida humana. Su auge o fiasco depende, considerablemente de la calidad de nuestras vidas. Por tanto, el dominio de convivir de manera armoniosa ha llegado a ser uno de los beneficios más valorados socialmente. Para nuestro acrecentamiento y aprobación personal, así como para estar en confianza con uno mismo como con los demás; es imperioso efectuar la expansión sistemática de las habilidades sociales, la autogestión y autorregulación.

## **Dinámica**

De acuerdo con las respuestas en referente a la pregunta se dieciséis se ratifica que casi siempre percibe un ambiente de armonía y trato cordial.

Es evidente entonces que en los diferentes colegios hay una familiaridad amable y afectuosa lo que propicia que los auxiliares de educación hagan un trabajo más relajado, más productivo, y con una sensación de bienestar en cada uno de ellos.

La armonía es la correspondencia entre los intereses y las necesidades individuales con los del conjunto del grupo en un equilibrio emocional positivo.

(Aguilar, J y Vargas, J. 2010, p. 28).

En cuanto a la pregunta diecisiete se asegura que algunas veces se siente parte del equipo pues toman en cuenta sus necesidades, intereses y vivencias.

De esta manera podemos afirmar que cuando los jefes inmediatos de los auxiliares de educación toman en cuenta las necesidades, intereses y vivencias de ellos, estos se sienten que conforman parte de un equipo.

“El trabajo individual y colectivo propio del equipo, se realiza dentro de un contexto socioafectivo caracterizado por un clima de respeto y confianza mutua, satisfactorio y gratificante”. (Ander-Egg, E. 2001, p. 13).

Definitivamente cuando se labora dentro un entorno armonioso donde debe destacar la armonía, la confianza y la satisfacción entre empleador y empleado se alcanza los fines propuestos.

## **Lograr Objetivos**

En relación a la pregunta dieciocho de la encuesta afirmando que siempre plantea propuestas eficientes sobre aspectos relevantes, realizan actividades activas y dinámicas.

En definitiva, se evidencia que los auxiliares de educación constantemente plantean propuestas en aspectos que son muy importantes para mejorar el comportamiento de los alumnos.

Las propuestas para mejorar las conductas de los estudiantes dependen de muchos de la estrategia usadas por el auxiliar estas tienen que buscar que el alumno

analice la conducta negativa y la repercusión que puede traer en lo sucesivo, buscando en el estudiante una mejora conductual de a pocos, mediante actividades lúdicas, recreativas.

### **Planificación de estrategia**

En relación a la pregunta diecinueve podemos atestiguar que algunas veces sus propuestas y sugerencias son tomadas en cuenta para promover cambios en las actitudes y comportamiento de los alumnos.

Es importante destacar que los Coordinadores de TOE de la diferentes IE., toman en cuenta las sugerencias y propuestas dadas por los auxiliares de educación para mejorar las actitudes y comportamiento de los alumnos.

Las actitudes se ajustan a las conductas gracias al refuerzo social que recibe ésta, por la mentalización del actuante o por la asociación de la conducta con un sentimiento consonante que contribuye a eliminar cualquier restricción situacional como puede ser el miedo a exhibir una determinada conducta. (Gairín, 1991, p. 39).

Muchas veces el comportamiento y actitudes de los alumnos son conductas aprendidas en su hogar o en el entorno en que viven, es puntual acentuar que estas muchas veces son asumidas para ser aceptadas ante lo demás, se busca mejorar la conducta negativa y reforzar las positivas.

En concordancia a la interrogante 20 del cuestionario, afirma la emancipación para decidir mejorar la facultad y la conducta de los estudiantes.

Cabe precisar que los auxiliares de educación ejercen autonomía cuando toman decisiones para mejorar cambios de actitud en los estudiantes.

Ariño y Avrota (2012) consideran la toma de decisiones como un menester,

una obligación y un deber; que deben llevarse a cabo en espacios laborales, así como en cualquier asociación con los demás. Las elecciones que ejercemos supeditan de esto. De ahí radica su valor, puesto que al cabo cada quién es quien elige ser. No obstante, en muchas ocasiones hemos dejado a la suerte nuestra capacidad para resolver situaciones complicadas; en otras, hemos optado por el enfoque más rudimentario, que consta en imitar patrones de comportamiento que ofrezcan buenos resultados; o simplemente permitimos que sea nuestra intuición quien nos oriente.

Cuando se toma una decisión para modelar o mejorar las conductas de los alumnos debemos considerar que esta sea la más acertada, pues lo que se busca es un cambio o cambios de actitudes en los estudiantes.

### **Adecuado Ambiente de Trabajo**

En relación a la pregunta veintiuno se opina que casi nunca hay un clima de armonía en su entorno laboral.

Es evidente que no se percibe que exista un buen clima de armonía en su entorno laboral. La ergonomía, la fraternización con la empresa y la estabilidad personal constituyen tres factores que deben integrarse para lograr un ambiente laboral adecuado. Se formula que, a mayor motivación del entorno, convivencia en una atmósfera armoniosa, goce de su labor e identificación con su dirigente; habrá un mejor desempeño por parte de los colaboradores. En el comportamiento hay una gran influencia de las eventualidades positivas y negativas, interviniendo y surtiendo efecto en el comportamiento de los trabajadores, teniendo como consecuencia un aumento o decadencia en su rendimiento. (Giraudier, 2018, pp 12-13).

Todo empleador necesita y debe trabajar en un ambiente armonioso, donde

sienta seguro y a gusto permitiéndole desempeñar con eficiencia su labor, contribuyendo de esa manera a optimizar los fines propuestos de la asociación a la que pertenece.

Frente a la pregunta veintidós se expresa que casi siempre percibe que integra un equipo de trabajo eficiente y productivo.

Es importante destacar que los auxiliares de educación sienten y perciben que si integran un equipo de trabajo eficiente y productivo en su Institución Educativa.

Ander-Egg, E (2001) expone que se trata de un pequeño grupo de individuos que albergan conocimientos y capacidades extra que aúnan sus habilidades para conseguir ciertos objetivos, para los cuales llevan a cabo actividades diseñadas específicamente con dicho propósito.

Dentro de toda agrupación o sociedad sus integrantes poseen un conjunto de habilidades, destrezas y conocimiento acerca de la laboral que realizan en común, comprometidos en función al fin u objetivo propuesto.

### **Calidad Educativa**

En cuanto a la pregunta veintitrés que algunas veces sus colegas interiorizan las normas establecidas e identifican los objetivos para obtener el éxito

Tal como puede observarse los auxiliares de educación interiorizan las normas

propuestas, trabajan en equipo, coinciden con los objetivos planteados hacia alcanzar el logro de las metas trazadas.

Los grupos no solo nos facilitan realizar tareas, nos permiten oportunidades únicas de desarrollarnos como personas. La organización también ha descubierto que el trabajo en grupo no solo no es perjudicial para el rendimiento de los trabajadores, sino que, por el contrario, tiene efectos beneficios, tanto para la empresa como para los individuos. Aunque no carece de dificultades. (Acosta, 2011, p.24).

Trabajar en grupo depende mucho de las habilidades personales de cada integrante, no solo en el ejercicio de la función que desempeña, sino también para llegar a tomar acuerdos y decisiones fructíferas que se verán reflejadas en los avances y/o éxito de su compañía.

En relación a la pregunta veinticuatro afirmando que casi siempre sus compañeros están dedicados y comprometidos a hacer un trabajo de calidad

En definitiva, los auxiliares de educación se encuentran comprometidos y dedicados en realizar un trabajo de calidad que se verá reflejado en las mejoras de conductas de los alumnos.

Hernández y Prieto (2013, p. 320) señalan que la competitividad guarda relación con la calidad de capacidad, innovación y rendimiento de una economía, pues involucra los componentes de estas, aunque no es lo que se busca per se; sino que es una herramienta para el logro de objetivos, así como para mejorar los niveles de vida y bienestar social.

Si bien es cierto que la competitividad nos permite alcanzar metas trazadas también nos promueve mejorar y crecer profesionalmente pues implica la eficiencia

y eficacia en el trabajo realizado.

### **Evaluación Docente**

En referente a la pregunta veinticinco se confirma que algunas veces la buena relación que hay en su equipo le ayuda a realizar eficientemente su trabajo.

Las buenas relaciones que hay en su entorno laboral le permiten realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz.

Ambrosio (2012) indica que las relaciones sociales, que se dan entre dos o más personas, se establecen por las leyes y organizaciones de las interrelaciones sociales. Son a su vez un medio para algún fin, pero también constituyen ser un fin en sí mismo.

Mantener buenas relaciones en el trabajo entre todos sus miembros, es un factor insustituible entre las personas, pues no solo se asegura trabajar armoniosamente, sino también se comparte experiencias entre ellos, para desarrollar actividades, aplicar estrategias que favorezcan alcanzar la meta trazada.

En relación a la pregunta veintiséis afirmando que casi siempre tiene una buena relación con sus pares al ejercer autoridad y asumir responsabilidades,

Es importante destacar que si existe una buena relación entre los auxiliares de educación cuando estos asumen diversas responsabilidades y ejercen autoridad con los alumnos.

Bach (2012, p.12) denota que la asertividad puede funcionar como un recurso a través del cual se logra comunicar sentimientos de manera cortés y

propicia y, como consecuencia, acoger los sentimientos del resto del mismo modo.

No solo podemos ser asertivos al comunicar algo, sino en cada situación que se nos presente ya sea en el trabajo, en la calle, en la familia, etc, depende mucho de cómo podamos dominar la situación buscando la mejor solución para ambas partes.

### **Incentivo Salarial**

En relación a la pregunta veintisiete afirmando que nada satisfecho se sienten con la remuneración económica que perciben, se hace evidente la insatisfacción de los encuestados respecto del salario que se les paga a cambio de las funciones que desempeñan diariamente.

El cúmulo de consecuencias emocionales que una persona experimenta frente a los diversos aspectos y el conjunto que implica su trabajo, es lo que se entiende por satisfacción laboral. (Chiang, Martín y Núñez 2010).

Mostramos cierta insatisfacción en lo que realizamos cuando no encontramos un apoyo , una aliciente a lo que hacemos, lo cual refleja tal vez un trabajo parcial al cumplimiento efectivo de lo que se debe hacer, no solo es la parte económica, muchas veces el maltrato, la incomprensión, la desconfianza del empleador genera situaciones en las que los empleados no se sienten comprometidos en contribuir a las mejoras de su institución, por eso es notable en todo momento el buen trato al trabajador, sino también los estímulos, los reconocimientos, una abrazo, etc., actitudes que engrandecen y fortalece el vínculo laboral de todos.

## **Reconocimiento**

En referente a la pregunta veintiocho afirmando que algunas veces reciben reconocimiento o elogios.

Tal como se aprecia en los últimos años los auxiliares de educación no han recibido ningún tipo de reconocimientos ni elogios por parte de sus superiores en merito a la labor que ejercen, cabe mencionar que tampoco ellos han tenido oportunidad para crecer profesionalmente en sus respectivas Instituciones Educativas.

En cuanto a la pregunta veintinueve afirmando que nunca obtiene un reconocimiento adecuado por su trabajo.

Tal como puede observarse los auxiliares de educación en todo el tiempo que vienen ejerciendo su profesión no han recibido ningún tipo de reconocimiento por el trabajo que realizan.

Los docentes tienen el derecho a recibir honores y condecoraciones por el cumplimiento de su competencia laboral, demostrado a través de las evaluaciones de desempeño y de su trayectoria profesional. Por lo que el reconocimiento que se le da al trabajo desarrollado por los educadores, les brinda la motivación necesaria para que día a día logren desenvolverse aún mejor y así garantizar una verdadera calidad educativa, pues, toda persona que esté motivada adecuadamente podrá realizar mejor su trabajo, esto cambiaría los diferentes aspectos connotados en los profesores. Siempre que exista la recompensa de una buena calificación en la evaluación de desempeño; habrá también un alto nivel de motivación, aparejado de un gran esfuerzo y dedicación por parte de cualquier empleado, dando paso a una

recompensa por parte de la organización, simplificada en bonos, ascensos, ajustes salariales, placas, medallas. Sin embargo, dicha recompensa debe satisfacer una meta personal que se traza el sujeto, por lo cual, la recompensa esperada por el máximo de su desempeño estará sujeta a la expectativa que posea. (Parada, 2017, p. 46).

Si bien es cierto el reconocer al maestro por la labor que realizan, es satisfactorio y gratificante, esto en muchos casos son objeto de estímulo y motivación para ellos, pues no solo es la satisfacción monetaria, sino los impulsa a seguir estudiando, capacitarse, a hacer mejores maestros y personas.

### **Participación Activa**

En cuanto a la pregunta treinta afirmando que algunas veces realizan actividades activas y dinámicas.

Es importante destacar que en las Instituciones Educativas los auxiliares de educación realizan con frecuencia diversas actividades para mejora el comportamiento de los alumnos.

Alcázar (2000) indica que específicamente por el hecho de que son individuos en proceso de aprendizaje y aún no han adquirido la madurez, es vital fomentar un proceso de aliciente (inspección y educación) que respalde el proceso del discernimiento de la sensatez en los estudiantes. Por tanto, aparte de las sanciones, premios y castigos, la regla de la simbiosis procura alentar la destreza positiva de los niños en edad escolar y pulir actitudes que no conducen a una convivencia adecuada, plena de naturaleza y unidad.

Mantener la disciplina en el aula es un arte, pues se tiene que lidiar con distintos comportamientos, conductas que son aprendidas de los padres y/o del entorno familiar, como docentes se busca mejorar las conductas negativas sin llegar

a la agresión física y/o verbal y fortalecer las positivas, con estrategias donde se involucren docente – estudiante.

## **Discusión Entrevista**

### **UT 01: La importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales**

“La comunicación, como todo intercambio de información, es el vehículo gracias al cual las organizaciones están incrustadas en su ambiente y, además, es un elemento esencial en el funcionamiento interno de esas organizaciones”. (Fernández, 2015, p.31).

Las personas por si somos sociales y estamos en constante interacción con nuestros semejantes, es por ello que la comunicación resulta de vital importancia e indispensable, pues a través de ella expresamos e intercambiamos nuestras experiencias, sentimientos, valores, necesidades, intereses, afectos conocimientos y formas de vida.

A continuación, nuestros entrevistados dieron su punto de vista en referencia a la importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales.

Jaime Jonny Villacorta Rodríguez afirma “Que es de suma importancia la comunicación, porque le permite conocer las inquietudes de los alumnos y a resolver problemas”.

A su vez Susana Rojas manifiesta “Que es básico y muy importante porque sin comunicación no se puede atender las necesidades e inquietudes de las chicas, ni solucionar sus problemas”.

“La comunicación es importante para conocer los problemas que presentan los estudiantes, a través de ella hay fluidez con el alumno y el

tutor”. Recalco Jhoany Agustín Rafael Fernández.

Por su parte Elizabeth Córdova dijo “La comunicación es efectiva siempre tratamos de dialogar para que se pueda cumplir las metas trazadas, superando las trabas que suelen pasar entre nosotras, los tutores y los padres de familia”.

Rosmeri Lisbeth Aylas Valderrama expresa “Es muy importante la comunicación ya que así podemos dar solución a algún problema de las alumnas en diferentes situaciones”.

“Es fundamental entre todos nosotros, si ella sería imposible convivir” manifestó Luis Campos Castillo.

También Nélide Espejo Domínguez expreso “Es muy importante así conocemos sus problemas y les ayudamos a resolverlos de una u otra manera”.

Y concluyendo Isabel Beatriz Montero Bardales acotó “La comunicación entre nosotros los auxiliares es adecuada siempre estamos conversando, coordinando acerca de lo que pasa en nuestro entorno, con los alumnos intercambiando experiencia”.

Del total de auxiliares entrevistados expresaron que la comunicación es muy importante, indispensable para la conocer a las personas y para preservar las buenas las relaciones interpersonales.

## **UT 02: La Comunicación como una herramienta para lograr el consenso entre sus pares.**

La comunicación es el proceso que nos permite poner en común pensamientos e ideas. Puede desarrollar efectos empáticos o conflictivos,

competitivos o cooperativos, convergentes o divergentes, a corto o largo plazo, efectos puntuales o estratégicos, aislados o encadenados, eventuales o perdurables, en fin, puede tener diversos orígenes y efectos. (Rojas, 1994, p. 59).

La comunicación es una herramienta primordial para relacionarnos con las personas a través de ella expresamos nuestras inquietudes, necesidades, emociones, desde que nacemos tenemos la necesidad de expresar nuestras ideas, sentimientos, acciones, etc, esta acción nos permite socializar e interactuar con las personas que nos rodean.

Jaime Jonny Villacorta Rodríguez afirma “La comunicación es una herramienta muy importante, sin ella no se podría dar solución al problema y/o inquietudes de nuestros estudiantes”.

A su vez Susana Rojas manifiesta “La comunicación es importante para nosotras, a través de ella podemos ver las relaciones interpersonales de nuestras estudiantes, tratando de ayudara superar los problemas emocionales que ellas presentan.”

“Por supuesto que es importante la comunicación porque uno llega a gestionar acciones referentes a la Institución Educativa a través de ella”  
Recalco Jhoany Agustín Rafael Fernández.

Por su parte Elizabeth Córdova dijo “es básica porque nos permite tomar acuerdos que benefician a nuestras alumnas”

Rosmeri Lisbeth Aylas Valderrama expresa “Es muy importante ya que a través de ella podemos dar solución a los problemas, sino hubiera comunicación no hubiera entendimiento entre las personas, si no hay esa comunicación adecuada no se puede solucionar los problemas”.

“Es de mucha importancia porque nos permite interactuar entre nosotros, así como también con los alumnos y los docentes tutores” manifestó Luis Campos Castillo.

También Nélica Espejo Domínguez expreso “La comunicación es sumamente importante entre nosotras y con las estudiantes lo que nos permite ayudar y en ciertos casos resolver los problemas que las chicas manifiestan”.

Y concluyendo Isabel Beatriz Montero Bardales acotó “La comunicación es fluida, asertiva, adecuada, oportuna siempre estamos informando poniendo al tanto de lo que pasa con los chicos, defiere un poco porque hay estudiantes extrovertidos, comunicativos, no tienen temor a acercarse a conversar o comunicar sus inquietudes, mientras que hay alumnos temerosos, tímidos, calladitos a medida que pasa el tiempo y nos vamos conociendo mutuamente van teniéndonos confianza.”

La comunicación como herramienta de gestión entre sus pares es sumamente importante pues les permite mantener una comunicación fluida entre ellos, de igual modo con los alumnos, docentes tutores y padres de familia, expresaron el total de auxiliares de educación entrevistados.

### **UT 03: Sobre la motivación y reconocimiento laboral**

las acciones de reconocimiento, cuando se dan bajo un enfoque estratégico y social, suponen un feedback importante para el desarrollo y consolidación de fortalezas en el empleado. Incluso existen prácticas de

identificar referentes y expertos utilizando como input, los reconocimientos obtenidos por cada empleado en un periodo establecido. (Parada, 2017, p. 47).

Tanto la motivación como el reconocimiento laboral van de la mano en cuanto ambos son imprescindibles en la vida de cada persona, a través de estos se evidencia y manifiesta un grado de satisfacción y bienestar no solo laboral sino también emocional, el cual repercute en el comportamiento de las personas

Jaime Jonny Villacorta Rodríguez afirma “El reconociendo es mérito al esfuerzo, al sacrificio que uno haga y la comunicación es el medio más inmediato que uno tiene para resolver problemas, recibir un alago, una crítica constructiva.

Mi motivación es que los estudiantes vayan creciendo tomando conciencia que mejoran en cuanto a su conducta, la satisfacción es ver a los alumnos como van mejorando su comportamiento y logrando sus objetivos”.

A su vez Susana Rojas manifiesta “El reconocimiento que recibo es la satisfacción de ver a nuestras estudiantes superando sus problemas, también cuando nos demuestran su afecto, su cariño, su gratitud”.

“El reconocimiento verbal que he recibido ha sido muy importante y valioso pues me llena de satisfacción, de alegría, recibimos a través de los directivos ese aprecio, es halago, lo que me permite crecer más como persona y profesional, es un incentivo que va orientado a mí mismo para dar mucho, también depende del cariño que le

tengas al colegio, a los estudiantes y a uno mismo”. Recalco Jhoany Agustín Rafael Fernández.

Por su parte Elizabeth Córdova dijo “Recibimos felicitaciones de parte de nuestro Coordinador que siempre está orientándonos y motivándonos en nuestro quehacer diario

Rosmeri Lisbeth Aylas Valderrama expresa “Nuestra motivación es cuando a los estudiantes les ayudamos a solucionar sus problemas de la mejor manera”.

“Nuestra Coordinadora siempre nos felicita por el trabajo que realizamos, eso es muy valioso y gratificante lo cual nos impulsa a seguir adelante en nuestro trabajo” manifestó Luis Campos Castillo.

También Nélide Espejo Domínguez expreso “Es muy importante porque de esa manera nos estimula a que nosotras pongamos más empeño, felicitarme por un trabajo satisfactorio eso me da realce me anima emocionalmente”.

Y concluyendo Isabel Beatriz Montero Bardales acotó “Entre nosotros nos motivamos, me siento muy motivada cuando mis estudiantes van mejorando poco a poco su comportamiento, cuando nos agradecen por el apoyo y confianza que les damos”.

Del total de auxiliares entrevistados manifestaron que el reconocimiento por la labor que realizan es indispensable sea este verbal o escrito, para ellos es un alago pues se sienten valorados.

#### **UT 04: Confianza como elemento fortalecedor del éxito**

Sin ella una empresa no puede construir verdaderas relaciones, es igualmente importante en la creación de relaciones entre empleados y socios. (Berry,2001).

Dentro de todo equipo de trabajo tenemos la certeza que actúa como un estímulo para que exista compañerismo, apoyo, unidad y colaboración entre sus miembros, las cuales constituyen piezas importantes para desarrollar la lealtad, equidad, comunicación y transparencia, de este modo se permite el intercambio de información, conocimiento e ideas; de igual manera la coordinación de diversas actividades e incluso en la toma de decisiones.

Jaime Jonny Villacorta Rodríguez afirma “Hay confianza con la Coordinadora de TOE, cuando hay reuniones aceptas nuestras sugerencias y opiniones se hace un trabajo coordinado, planificado para realizar actividades en función a mejorar el comportamiento de los estudiantes,”.

A su vez Susana Rojas manifiesta “Semanalmente hacemos trabajo colegiado, nos organizamos para trabajar en equipo, el Coordinador respeta las opiniones y sugerencias de cada una de nosotras, hay un buen clima de confianza entre nosotras y con el coordinador de TOE”.

“Es un trabajo en coordinación, en equipo, cuando tenemos las reuniones pertinentes coordinamos sobre las actividades a realizar, el trabajo es en equipo, cada uno tiene una función específica, el trabajo es muy llevadero muy bueno la Coordinadora es una líder que imparte mucha confianza, compañerismo, diálogo con cada uno de nosotros”. Recalco Jhoany Agustín Rafael Fernández.

Por su parte Elizabeth Córdova dijo “Trabajamos en conjunto para cumplir con las metas trazadas, existe mucha confianza entre nosotras y con el coordinador”.

Rosmeri Lisbeth Aylas Valderrama expresa “La confianza es muy importante y la hay entre nosotros y el Coordinador de TOE, siempre nos está apoyando a resolver cualquier inquietud, dudas que tengamos, así como a solucionar los problemas que se susciten, buscando en todo momento el trabajo en equipo”.

“El grado de confianza que existe entre nosotros y la Coordinadora de TOE es bueno, vemos en ella a una amiga más que aun jefe inmediato, el trato que tiene con nosotros es muy bueno siempre nos está apoyando, escucha nuestras ideas, sugerencias”. Manifestó Luis Campos Castillo.

También Nélide Espejo Domínguez expreso “la confianza es muy importante porque si no el trabajo no se puede realizar, el grado la confianza que tenemos entre nosotras nos permite realizar bien nuestro trabajo”.

Y concluyendo Isabel Beatriz Montero Bardales acotó “Es buena el nivel de confianza tanto en el lado amical como laboral, el cual nos permite trabajar en equipo, no hay barreras siempre se recibe sugerencias para determinadas situaciones,”.

Del total de auxiliares entrevistados opinaron que la confianza es y debe ser buena e importante para ejercer la labor que realizan propiciando el trabajo en equipo.

## CAPITULO IV CONCLUSIONES

- Se determinó que la comunicación efectiva influye positivamente en el desempeño laboral de los auxiliares de Educación de la Ugel N° 04 Trujillo Sur Este.
- Se describe a la comunicación formal como el eje fundamental para la fluidez de la información entre los auxiliares de Educación de la Ugel N° 04 Trujillo Sur Este.
- El aporte principal que se realiza en esta tesis es dar a conocer la importancia de los procesos de comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de los auxiliares de Educación de la Ugel N° 04 Trujillo Sur.
- En base a los resultados del estudio, se ha elaborado una propuesta de mejora de los procesos de comunicación interna para fortalecer las dimensiones de comunicación interna formal e informal, comunicación interna vertical y horizontal, comunicación interna ascendente y descendente.
- La propuesta está basada en talleres y actividades concretas viabilizando una comunicación eficaz y eficiente, encaminando al buen desempeño laboral de los auxiliares de educación y por ende mejorar el clima institucional.

## CAPITULO V RECOMENDACIONES

- Para mantener una buena comunicación es indispensable que esta se de en diferentes direcciones, lo que permitirá que esta llegue a todos los actores oportunamente.
- En las Instituciones Educativas debe primar un clima de armonía teniendo como elemento principal el respeto, la tolerancia, control de sí mismo, actitudes que permitirá vivir en armonía con los demás, cabe mencionar que la comunicación es la base para interactuar con los demás.
- Es necesario desarrollar talleres o charlas acerca de la importancia de los procesos de comunicación interna, teniendo en cuenta que la comunicación es vital en el quehacer diario de cada persona, además mejorara las buenas relaciones entre los miembros de la comunidad educativa.

## REFERENCIAS

- Adams, J. Stacey (1963) *Toward an Understanding of Inequity*, Journal of Abnormal and Social Psychology, 67, pp. 422-436.
- Alcázar, J. A. (2000). Convivencia y disciplina escolar: el gobierno de la clase. *Revista Electrónica de LEEME. Lista Electrónica Europea de Música en la Educación*, 5. <http://fresno.pntic.mec.es/~emod0002/disciplina.htm>
- Acosta, J. M. (2011). *Trabajo en equipo*. ESIC editorial.
- Aguilar, J y Vargas, J. (2010) *Trabajo en equipo*. Network de Psicología Organizacional.
- México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. [ARCHIVO PDF] <https://www.procace-learning.cl/Demos/aau/docs/Trabajo%20en%20Equipo.pdf>
- Albiol, L. M. (2018). *La empatía: entenderla para entender a los demás*. Plataforma.
- Amas Sandoval, J. (2014). *Comunicación Interna y Clima Laboral*. Guatemala
- Ambrosio Antonio, S. (2012). *Trabajo en equipo, relaciones interpersonales, empatía y sinergia*.
- <https://www.gestiopolis.com/trabajo-en-equipo-relaciones-interpersonales-empatia-y-sinergia/>
- Ander-Egg, E. (2001). *El trabajo en equipo*. Editorial Progreso.
- Andrade, Horacio (2005). *Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica*. Editorial: Gesbiblo, S.L.

- Araujo Montahud, Brunet Icart, J. (2012). *Compromiso y competitividad en las organizaciones*. Tarragona, España: Publicacions URV.
- Ares, Antonio (2013). Importancia del reconocimiento para fomentar el buen desempeño laboral. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista*, N° (69), 196.  
[http://com.aespat.es/Revista/Revista\\_ATyPH\\_69.pdf#page=42](http://com.aespat.es/Revista/Revista_ATyPH_69.pdf#page=42)
- Ariño, M. y Avrota, M. (2012). *Toma de decisiones*.  
<http://pablomaella.com/web/wp-content/uploads/pdf/diez-principios-toma-decisiones.pdf>
- Armstrong, M. (1991). *Gerencia de recursos humanos: integrando el personal y la empresa*. Bogota: Legis.
- Bach, E. (2012). *La asertividad*. Plataforma.
- Berry, L. L. (2001). *Cómo descubrir el alma del servicio: los nueve motores del éxito empresario sostenido*. Ediciones Granica SA.
- Brandolini, A., González Frigoli, M., y Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna*. Benites Chafloque, M. A., Kaseng Zagal, W. P., Núñez Cruz, G. M. y Vásquez Caballero, A. (febrero 2016). *Comunicación Efectiva y su influencia en el Desempeño Laboral*. Trujillo. Perú
- Bob, N. (1994). *1001 Formas de Recompensar a los Empleados*. New York: Workman Publishing Company.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED.
- Bran Melgar , A. (13 de 11 de 2015). *Importancia de la comunicación en las*

*relaciones interpersonales.*

<https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-comunicacion-en-las-relaciones->

[interpersonales/](https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-comunicacion-en-las-relaciones-interpersonales/)

Brayton Bowen, R. (2000). *Reconociendo y recompensando a los empleados*. EUA: McGraw-Hill.

Briceño V., Gabriela. (2018). *Comunicación efectiva*.

<https://www.euston96.com/comunicacion-efectiva/>

Calle, R. A. (2002). *El Arte de la Armonía*. España: Martínez Roca.

Caramés, Lola, Caramés, Lucía, Vera Manuela y Ordoñez Juan. (2008). *Meditación y Resolución de Conflictos: El Modelo Integrado*. España.

Carretón, C. (2007). *Las relaciones públicas en la comunicación interna de la banca española*. Editorial: Gesbiblo, S.L

*Comunicación interna en la empresa. tipos, características y*

*herramientas.* <https://www.up->

[spain.com/blog/comunicacion-en-empresa-caracteristicas-tipos/](https://www.up-spain.com/blog/comunicacion-en-empresa-caracteristicas-tipos/)

Carpena, A. (2016). *La empatía es posible*. Editorial Desclée de

Brouwer. Castilla, C. (2009). *Conductas y Actitudes*. España:

Tusquets Editores S.A.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda Edición Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones*. Novena Edición Mc Graw Hill.

Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, J., y Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre*

*el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). Universidad Pontificia Comillas.

Davis, Newstrom, K. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: McGraw- Hill Interamericana.

*El trabajo en equipo, la unión conlleva al éxito*. (14 de 03 de 2016). <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito/>

Fernández, A. (2018). *El reconocimiento, una poderosa herramienta de motivación*.

Fernández, E. (2015). *UF0346-Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Editorial Elearning, SL.

Fernández Balmón, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ediciones Paraninfo, SA.

Fonseca Yerena, M., Correa Pérez, A., Pineda Ramírez, M. I., y Lemus

Hernández, F. J. (2011). *Comunicación oral y escrita*. CP Fonseca, Comunicación Oral y Escrita.

Gairín, J. (1991). *Las actitudes en educación* (Vol. 4). Marcombo

Galeano, E. C. (1997). *Modelos de comunicación* (Vol. 143). Macchi. [Archivo PDF] González, L. (29 de 03 de 2013). *Canales Formales e Informales de la comunicación*.

<https://www.bibliopos.es/canales-formales-e-informales-de-comunicacion/>

Galtung, Johan. *Teoría de conflictos*, España.

García, J. (1998) *La comunicación interna*, Editorial

Díaz de Santos Gómez, H. M. R. (2011). *Toma de*

*decisiones*. [Archivo PDF]

http://dearade. udea. edu.  
co/aula/pluginfile.  
php/1150/mod\_resource/content/1/Competen  
cia\_Toma\_de\_Decisiones.

Giraudier, M. (2018). *Cómo gestionar el clima laboral*. Manuel Giraudier.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2004)  
*Metodología de la Investigación*. México

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010).  
*Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014)  
*Metodología de la Investigación (6a. Edición)*. México

Hernández, Calixto. y Prieto, Ana. (2013). Calidad de servicio para el  
desarrollo de la competitividad empresarial. Una reflexión teórica.  
*Impacto científico*, 8(2), 312- 328.

Jones, G. (2014). *Administración contemporánea*. México: McGraw-Hill

Interamericana. Koonts, W. C. (2012). *Administración: Una Perspectiva  
Global y empresarial*. España: Mc

Graw -Hill Interamericana.

*La Armonía en el equipo de trabajo*. (17 de

04 de 2018). [https://www.pyme.es/la-](https://www.pyme.es/la-armonia-en-el-equipo-de-trabajo/)

[armonia-en-el-equipo-de-trabajo/](https://www.pyme.es/la-armonia-en-el-equipo-de-trabajo/)

*La Importancia de la Empatía en la docencia*. (17 de 05  
de 2017).

<http://noticias.universia.net.mx/educacion/noticia/2017/05/17/1152498/importancia-empatia-docencia.html/>

Latorre, F. (2011). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*.

Edita: Universidad de València

Luengo Yubisay (enero del 2013). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial* Madrid, 1998.

Mandel, E. R. (2016). *En que consiste la comunicación asertiva*.

<https://www.psicoadictiva.com/blog/consiste-la-comunicacion-asertiva/#>

Maslow, A. (2016). *El hombre autorrealizado: hacia una psicología del ser*.

Editorial Kairós.

Milkovich, George y Boudreau, John (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos: Un enfoque de estrategia*. Madrid: Addison-Wesley Iberoamericana.

Motowidlo, S. (2003). *Desempeño laboral*. *Manual de psicología: psicología industrial y organizacional*, 12, 39-53.

Morales, L. (23 de abril de 2009). *Toma de decisiones. Importancia de la confianza, la seguridad y la autonomía*.

<https://www.gestiopolis.com/toma-decisiones-importancia-confianza-seguridad-autonomia/>

- Morales Guzmán, G. (2010). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental*. México, México
- Nelson, B. (2005). *1001 formas de motivar a los empleados*. Editorial Norma.
- Muñoz Umaña, C. (01 de Julio de 2007). *Perspectiva Psicológica del Bienestar Subjetivo*. *Psicogente*,10(18).  
<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/1559>
- Ojeda Galindo, R. (octubre de 2011). *Propuesta para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral*. México, México.
- Ordóñez, M. (2014). *Nueva comunicación interna en la empresa*. Madrid: Estudio de Comunicación SA.
- Palomino Zamudio Francisco César (2012). *El desempeño docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Unidad Académica de Estudios de Estudios Generales de la Universidad de San Martín de Porres*. Lima. Peru
- Pizzolante, I (2004). *El poder de la comunicación estratégica* Bogotá, Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Penalba, F. (26 de junio de 2012). *Comunicación interna empresarial: Los canales de comunicación*.  
<http://www.mirelasolucion.es/blog/comunicacion-interna-canales/>
- Parada Puentes, J. A. (2017). *Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente*. *Mundo Fesc*, 7(14), 42-56. [Archivo PDF]
- Prócel Ruíz, G. E. (10 de setiembre de 2012). *Importancia de la Relaciones Interpersonales en el Ámbito Laboral*.

Ramió, C. (1999). *Teoría de la organización y administración pública*. Madrid: Tecnos.

Reyes Bueno Moreno, Garrido Torres, M. (2012). *Relaciones Interpersonales en la educación*. España: Ediciones Pirámide.

Ribero, Lair (1994). *La comunicación eficaz*. España

Ribeiro, L., y Bastanzo, J. (1994). *La comunicación eficaz* (No. 04; P90,

R5.). Urano. Riquelme, M. (25 de Junio de 2018). *Trabajo en Equipo*.

<https://www.webyempresas.com/trabajo-en-equipo/>

Rivera, A. (2010). *La gestión de la comunicación interna en las organizaciones*. Perú. Robbins, Stephen P. *Comportamiento organizacional*, 10a. ed. Pearson Educación, México,

2004

Rojas, L. R. (1994). *La comunicación: factor clave del éxito en los negocios*.

Questiones publicitarias, (3), 0058-71. [ARCHIVO PDF]

Salinas, J. (s.f). *Ventajas de una buena comunicación interna en la empresa*.

Sánchez, B. (31 de octubre de 2020). *Modelo básico del desempeño laboral de Campbell*. [https://es.scribd.com/document/368094816/Desempeno-](https://es.scribd.com/document/368094816/Desempeno-Laboral-Campbell)

[Laboral-Campbell](https://es.scribd.com/document/368094816/Desempeno-Laboral-Campbell)

Salazar y Ospina. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño*.

Sexton, W. P. (2013). *Teoría de la Organización*. México: Trillas.

Stoner, James A.F. (1994). *Administración*. 5ta. Edición. Editorial

Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.

Surdo, E. (1998). *La Magia de Trabajar en Equipo*. Argentina: Granica.

Tessi, M. (2012). *Comunicación interna en la práctica: siete premisas*

*para la comunicación en el trabajo.* Ediciones Granica.

Tierno, B. (1992). *Valores humanos.* Taller de editores.

*Tipos de Sistemas de Comunicación. Comportamiento Organizacional.*

<https://es.scribd.com/document/283109538/Tipos-de-Sistemas-de-Comunicacion-comportamiento-organizacional>

Tironi, E. y Cavallo, A. (2011). *Comunicación estratégica. Vivir en un mundo de señales.*Taurus.

Trani Moreno Juan José (2015). *La Comunicación Interna Una herramienta al servicio de las organizaciones.*

*Un buen ambiente laboral: la clave del éxito.* (30 de 05 de 2018). <https://www.manpower.com.pe/detalles-noticias2.aspx?Noticia=5646>

Urbina, A. (abril de 2013). *El rol de la comunicación interna y la cultura organizacional.* Guatemala.

Umaña Cisneros, A. (marzo de 2015). *Comunicación Interna y Satisfacción Laboral.* Guatemala.

Van-der Hofstadt Román, C. y Gómez, J. (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios.* Ediciones Díaz de Santos.

Vásquez Ramírez, M. (2016). *Programas de Desarrollo Social/Afectivo para Alumnos Con Problemas De Conducta.* México: Instituto de Educación de Aguascalientes.

Vived Conte, E. (2011). *Habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación* (Vol.194). Prensas de la Universidad de Zaragoza.

## ANEXO

### Anexo 1. ENCUESTA

Turno: mañana ( ) tarde ( )

Institución Educativa:

- I.E.E. GUE “J. F. Sánchez Carrión” ( )
- I.E. “Gustavo Ries” ( )
- I.E. “María Negrón Ugarte” ( )
- I.E” Javier

Heraud”

(  
)

Que tiempo de servicio tiene en el colegio

- Menos de 5 años ( )
- De 6 a 20 años ( )
- Más de 20 años ( )

Dedique de 10 a 15 minutos a responder esta encuesta. Los resultados servirán para evaluar la comunicación interna de los Auxiliares de Educación. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima.

---

1) ¿Cree Usted que la comunicación es efectiva entre sus pares en su centro de trabajo?

- a. Excelente ( )
- b. Muy bueno ( )
- c. Bueno ( )
- d. Regular ( )
- e. Malo ( )

2) ¿Qué tan conveniente considera usted que la comunicación interna favorece el buen desempeño laboral?

- a. Siempre conveniente ( )
- b. Casi conveniente ( )
- c. Conveniente ( )
- d. Algunas veces conveniente ( )
- e. Nunca es conveniente ( )

3) ¿Cree usted que es importante la práctica los valores para fomentar las buenas relaciones?

- a. Poco importante ( )
- b. Bastante importante ( )
- c. Importante ( )
- d. Muy importante ( )
- e. Demasiado importante ( )

- 4) ¿Cree usted que la información fluye adecuadamente entre sus semejantes?
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. Algunas veces
  - d. Casi nunca
  - e. Nunca

5) Señala cuáles de los siguientes canales de comunicación interna se dan entre Coordinadores y los Auxiliares de Educación en su Institución Educativa

- a. Orales
- b. Escritos
- c. Tecnológicos

6) ¿Marca la frecuencia con que se da los siguientes canales de comunicación interna?

Frecuencia \ Canal de Comunicación	A diario	Semanalmente	Mensualmente	Ocasionalmente	Nunca
Orales					
Escritos					
Tecnológicos					

7) ¿Considera Usted que la comunicación interna es muy importante para mantener el buen funcionamiento de una gestión, puesto que contribuye a una administración más ordenada, eficaz y permite el establecimiento de un clima laboral saludable?

- a. Poco importante
- b. Bastante importante
- c. Importante
- d. Muy importante
- e. Demasiado importante

8) ¿Con qué frecuencia la información oficial le llega a usted a través de los siguientes medios formales? (comunicados, órdenes, memorandos, etc.),

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Algunas veces
- d. Casi nunca
- e. Nunca

9) ¿Cuándo usted ha tenido algún problema y ha acudido a su jefe inmediato, ha percibido un sincero interés por ayudarlo a resolverlo?

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

10) ¿Cuándo se toma una decisión importante para mejorar la disciplina y comportamiento de los (las) estudiantes, se toma en cuenta su opinión y/o la opinión de los demás?

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

11) ¿Cree Usted que está preparado para lidiar conflictos con sus colegas, padres de familia y/o alumnos?

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

12) ¿Percibe usted que su jefe inmediato, le incentiva constantemente para su crecimiento profesional?

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

13) Cuando los alumnos acuden a usted ¿percibe que no tienen problema alguno en manifestar sus inquietudes y solucionar sus demandas?

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

14) ¿Ha participado en algún taller para mejorar la autoestima, buen trato y desarrollo personal de sus alumnos?

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )

e. Nunca ( )

15) ¿Percibe usted si existe un ambiente de armonía y trato cordial en su centro de trabajo?

a. Siempre ( )

b. Casi siempre ( )

c. Algunas veces ( )

d. Casi nunca ( )

e. Nunca ( )

16) ¿Plantea propuestas eficientes sobre los aspectos que son relevantes en el comportamiento de los alumnos?

a. Siempre ( )

b. Casi siempre ( )

c. Algunas veces ( )

d. Casi nunca ( )

e. Nunca ( )

17) ¿Cree que usted que sus propuestas y sugerencias de mejora son tomadas en cuenta para promover cambios en las actitudes y comportamiento de los alumnos(as)?

a. Siempre ( )

b. Casi siempre ( )

c. Algunas veces ( )

d. Casi nunca ( )

e. Nunca ( )

18) ¿Cree usted que tiene autonomía para tomar decisiones que mejoren la disciplina y comportamiento de los alumnos (as)?

a. Siempre ( )

b. Casi siempre ( )

c. Algunas veces ( )

d. Casi nunca ( )

e. Nunca ( )

19) ¿Percibe usted que integra un equipo de trabajo eficiente y productivo?

a. Siempre ( )

b. Casi siempre ( )

c. Algunas veces ( )

d. Casi nunca ( )

e. Nunca ( )

20) ¿Creé usted que sus compañeros de trabajo llegan a interiorizar las normas establecidas, se identifiquen con los objetivos propuestos para obtener el éxito del trabajo en equipo?

a. Siempre ( )

- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

21) La relación que existe actualmente en su equipo laboral ¿Le ayuda a realizar efectiva y eficientemente su trabajo?

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

22) ¿Se siente motivado con la remuneración económica que percibe en el cumplimiento de sus labores?

- a. Muy satisfecho ( )
- b. Bastante satisfecho ( )
- c. Algo satisfecho ( )
- d. Poco satisfecho ( )
- e. Nada satisfecho ( )

23) ¿Considera usted que hay un clima de armonía en su entorno laboral?

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

24) ¿Consideras usted que obtiene el reconocimiento adecuado por el interés en su trabajo?

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

25) ¿Cree usted que mantiene una buena relación con sus pares al ejercer autoridad y asumir responsabilidad?

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

26) ¿Cómo integrante de un equipo se siente parte esencial de este, dado

que tomanen cuenta sus intereses, necesidades y vivencias?

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

27) ¿Con qué frecuencia realiza actividades activas y dinámicas para mejorar el comportamiento de los estudiantes?

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

28) ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

29) ¿Este último año, he recibido reconocimiento o elogios por un trabajo bien hecho, así mismo he tenido oportunidades de aprender y crecer profesionalmente en el trabajo?

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

30) Mis compañeros de trabajo están dedicados y comprometidos a hacer un trabajo de calidad.

- a. Siempre ( )
- b. Casi siempre ( )
- c. Algunas veces ( )
- d. Casi nunca ( )
- e. Nunca ( )

Gracias por su apoyo

## Anexo 2. GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado o Entrevistada:

\_\_\_\_\_

Entrevistadora:

\_\_\_\_\_

Fecha:

\_\_\_\_\_

Formato de registro:

\_\_\_\_\_

Lugar de la entrevista:

\_\_\_\_\_

Duración:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

UT 01: La importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

UT 02: La Comunicación como una herramienta para lograr el consenso entre sus pares.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

UT 03: Sobre la motivación y reconocimiento laboral

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

UT 04: Sobre la confianza como elemento fortalecedor del éxito

---

---

---

---

---

### **Anexo 3. PROPUESTA**

#### **PRESENTACION**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, se puede demostrar que existen ciertas falencias que tiene la comunicación interna, las cuales influyen en el desempeño laboral de los auxiliares de educación.

La comunicación interna es un instrumento de suma importancia, la cual debe realizarse de manera efectiva al interior de toda Institución. La comunicación interna repercute de forma directa en la efectividad del trabajo y en el comportamiento de las personas. Lo importante de la comunicación interna es que las personas estén informadas y conozcan las tareas que van a realizar, contribuyendo y dando ideas para cumplir los objetivos trazados.

#### **OBJETIVOS**

1. Mejorar la comunicación entre los auxiliares de educación y su desempeño laboral.
2. Realizar talleres de estrategias de comunicación de acuerdo a la realidad y a las necesidades de los auxiliares de educación.
3. Ejecutar talleres orientadas a conocer las diversas herramientas de comunicación interna.

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS	TIEMPO	RESPONSABLES
<b>Taller N° 01:</b>	Auxiliares de educación	2 horas	Docentes de la facultad de ciencias
Herramientas para mejorar la comunicación interna			de la comunicación de la UPAO
<b>Taller N° 02:</b> Canales de Comunicación Interna	Auxiliares de educación	2 horas	Docentes de la facultad de ciencias de la comunicación de la UPAO
<b>Taller N° 03:</b> Habilidades Comunicativas	Auxiliares de educación	2 horas	Docentes de la facultad de ciencias de la comunicación de la UPAO

A continuación, se detalla las actividades de cada taller:

### **TALLER N° 01**

#### **HERRAMIENTAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA**

##### **OBJETIVO:**

Conocer las diversas herramientas de comunicación interna y el uso correcto de ellas

##### **DESCRIPCIÓN:**

Las herramientas de comunicación son de gran utilidad para llevar adelante una comunicación eficaz en toda institución. Estas herramientas son de gran

utilidad pues ayudan a una mejor comunicación entre sus miembros.

### **RECURSOS**

- Materiales de escritorio

## **TALLER N° 2**

### **CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA**

#### **OBJETIVO:**

Comprender lo indispensable e importante que son los canales de comunicación interna en toda Institución.

#### **DESCRIPCIÓN:**

Los canales de comunicación interna son el modo a través del cual las personas se comunican en toda entidad. Es imprescindible un canal o canales a través de los cuales se transmita el mensaje, estos deben elegirse teniendo en cuenta las necesidades de la institución.

### **RECURSOS**

- Materiales de escritorio
- Sala de audiovisual

## **TALLER N° 3**

### **HABILIDADES COMUNICATIVAS**

#### **OBJETIVO:**

Saber comunicarse de manera eficiente con sus pares para promover las buenas relaciones.

#### **DESCRIPCIÓN:**

Las habilidades comunicativas son aquellas que nos permiten comunicarnos con otras personas con exactitud, eficacia, transmitir información con facilidad, adaptándose a situaciones nuevas y diferentes evitando y resolviendo conflictos.

## **RECURSOS**

- Materiales de escritorio
- Sala de audiovisual

## CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. **Jerry Omar Jara Llanos**, usuario revisor del documento titulado.

**Los Procesos de Comunicación Interna y el desempeño laboral de los auxiliares de educación de las Instituciones Educativas de la Ugel N° 04 Trujillo Sur Este,**

Cuya autora es, **Mónica Hormecinda Gutiérrez Uriol**, identificado con documento de identidad N° **17971657** declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud del **17%**, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Lambayeque, 21 de diciembre del 2023.



---

Jerry-O. Jara Llanos  
Docente FACHSE  
DNI: 18091444



---

Lic. Mónica Hormecinda Gutiérrez Uriol  
Investigadora Principal

# Los Procesos de Comunicación Interna y el desempeño laboral de los auxiliares de educación de las Instituciones Educativas de la Ugel N° 04 Trujillo Sur Este

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	9%
2	<a href="http://dialnet.unirioja.es">dialnet.unirioja.es</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="http://dspace.ucuenca.edu.ec">dspace.ucuenca.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://dspace.utb.edu.ec">dspace.utb.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%

9	<a href="http://virtual.urbe.edu">virtual.urbe.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080">dgsa.uaeh.edu.mx:8080</a> Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad de Santiago de Chile Trabajo del estudiante	<1 %
15	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://repositorio.usil.edu.pe">repositorio.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Internacional del Ecuador Trabajo del estudiante	<1 %
19	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

20

repositorio.unu.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

21

repositorio.undac.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

22

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

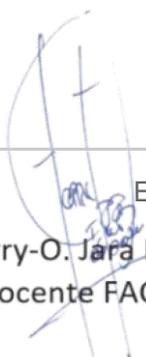
Excluir citas

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

  
Jerry-O. Jara Llanos  
Docente FACHSE



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Mónica Gutiérrez  
Título del ejercicio: Los procesos de comunicación interna...  
Título de la entrega: Los Procesos de Comunicación Interna y el desempeño labor...  
Nombre del archivo: Turnitin\_02.docx  
Tamaño del archivo: 1.05M  
Total páginas: 72  
Total de palabras: 12,422  
Total de caracteres: 69,061  
Fecha de entrega: 14-nov.-2022 10:27p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entre... 1954357980

**INTRODUCCIÓN**

Desde que nacemos mantenemos una estrecha relación de comunicación con nuestro entorno familiar y amical, si bien es cierto que esta es la fuente principal e indiscutible a través de la cual los seres humanos podemos transmitir nuestras emociones, pensamientos e ideas, hoy en día es la herramienta de transformación en toda agrupación para consolidar y alcanzar logros a corto, mediano y largo plazo.

En el ámbito educativo diseñamos los recursos que van a favorecer para obtener el propósito, así mismo se sitúa como el mecanismo primordial para entablar conversaciones constructivas que conllevan a crear un ambiente favorable para tomar decisiones que repercutirán en la conducta de todos los miembros de una asociación educativa.

Enunciado del Problema: ¿De qué manera los procesos de comunicación interna determinan el desempeño laboral de los Auxiliares de las Instituciones Educativas de la Ugel N° 04 Trujillo Sur Este?

**Jerry-O. Jara Llanos**  
Docente FACHSE

**HIPOTESIS**

Los procesos de comunicación interna determinan el desempeño laboral de los Auxiliares de Educación de la Ugel 04 TSE

**Objetivos de la investigación:**

**General:**

Determinar la influencia de los procesos de comunicación interna en el desempeño laboral de los Auxiliares de las Instituciones Educativas de la Ugel N° 04 Trujillo Sur Este.

16