

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y  
EDUCACIÓN**

**UNIDAD DE POSGRADO PROGRAMA DE MAESTRÍA EN  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**



**TESIS**

**Las relaciones internas entre los docentes de las Instituciones Educativas de la UGEL N° 04 Trujillo Sur Este y su influencia en el desempeño laboral de los coordinadores de educación.**

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

**Investigador:** Bailón Sánchez Leyla Giubell

**Asesor:** Jerry Omar Jara Llanos

**Lambayeque- Perú  
2021**

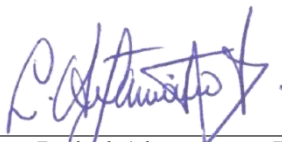
**Las relaciones internas entre los docentes de las Instituciones Educativas de la UGEL N° 04 Trujillo Sur Este y su influencia en el desempeño laboral de los coordinadores de educación.**

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



---

Leyla Gimbel Bailón Sánchez  
Investigador



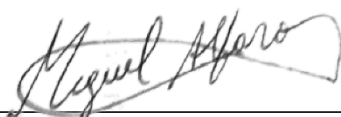
---

Dra. Laura Isabel Altamirano Delgado  
Presidente



---

M. Sc. Milagros Del Pilar Cabezas Martínez.  
Secretario



---

Dr. Miguel Alfaro Barrantes.  
Vocal



Jerry-O. Jara Llanos  
Docente FACHSE



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

**N° 072-VIRTUAL**

Siendo las **11:30 horas**, del día **miércoles 04 de agosto de 2021**, se reunieron **vía online mediante la plataforma virtual Google Meet**: <http://meet.google.com/fyu-aozn-qwo>, los miembros del jurado designados mediante **Resolución N° 35-2020-UP-D-FACHSE**, de fecha **10 de enero de 2020**, integrado por:

Presidente	: Dra. Laura Isabel Altamirano Delgado.
Secretario	: M. Sc. Milagros Del Pilar Cabezas Martínez.
Vocal	: Dr. Miguel Alfaro Barrantes.
Asesor Metodológico	: M. Sc. Jerry Omar Jara Llanos.
Asesor Científico	: _



La finalidad es evaluar la Tesis titulada: "**LAS RELACIONES INTERNAS ENTRE LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA UGEL N° 04 TRUJILLO SUR ESTE Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COORDINADORES DE EDUCACIÓN**"; presentada por la tesista **BAILÓN SÁNCHEZ LEYLA GIUBELL** para obtener el **Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación** mención de **Gerencia Educativa Estratégica**. Producido y concluido el acto de sustentación, de conformidad con los artículos 131 al 140 del Reglamento General del Vicerrectorado de Investigación (aprobado con Resolución N° 018-2020-CU de fecha 10 de febrero del 2020); los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al(os) sustentante(s), quien(es) procedió(eron) a dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Con la deliberación correspondiente por parte del jurado, se procedió a la calificación de la Tesis, obteniendo un calificativo de **(14) (CATORCE)** en la escala vigesimal, que equivale a la mención de **REGULAR**

Siendo las 12.50 pm horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico online, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

Dra. Laura Isabel Altamirano Delgado M. Sc. Milagros Del Pilar Cabezas Martínez Dr. Miguel Alfaro Barrantes

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

**OBSERVACIONES:**

.....  
.....

El presente acto académico se sustenta en los artículos del 39 al 41 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 270-2019-CU de fecha 4 de setiembre del 2019); la Resolución N° 407-2020-R de fecha 12 de mayo del 2020 que ratifica la Resolución N° 004-2020-VIRTUAL-VRINV del 07 de mayo del 2020 que aprueba la tramitación virtualizada para la presentación, aprobación de los proyectos de los trabajos de investigación y de sus informes de investigación en cada Unidad de Investigación de las Facultades y Escuela de Posgrado; la Resolución N° 0372-2020-V-D-NG-FACHSE de fecha 21 de mayo del 2020 y su modificatoria Resolución N° 0380-2020-V-D-NG-FACHSE del 27 de mayo del 2020 que aprueba el INSTRUCTIVO PARA LA SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS VIRTUALES.

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Leyla Giubell BAILÓN SÁNCHEZ, investigadora principal y Jerry Omar Jara Llanos, asesor del trabajo de investigación "Las relaciones internas entre los docentes de las Instituciones Educativas de la UGEL N° 04 Trujillo Sur Este y su influencia en el desempeño laboral de los coordinadores de Educación ", 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, 14 de enero de 2020

Nombre Investigadora: Leyla Giubell Bailón Sánchez

Nombre Asesor: Jerry-O. Jara Llanos



Jerry-O. Jara Llanos  
Docente FACHSE

## **DEDICATORIA**

*A Dios, fuente inagotable de  
sabiduría, de fuerza y fe.*

*A mis padres; mi apoyo y columna  
vertebral en todo momento y mi  
fortaleza para la realización de la  
tesis; gracias por su apoyo moral, por  
su amor y sus constantes palabras de  
aliento.*

*A mi abuelito Oswaldo Sánchez, por  
ser un ejemplo a seguir.*

*A mi familia y mis amados hijos por  
ser mi motor a seguir adelante y  
asumir nuevos retos cada día.*

LEYLA

## **AGRADECIMIENTO**

*A los directores, a los docentes y  
coordinadores de las diversas  
instituciones, las cuales fueron la  
fuente principal de trabajo de  
investigación gracias por su apoyo y  
las facilidades brindadas para el  
desarrollo de las  
actividades programadas.*

*A mi asesor de tesis, Jerry Jara Llanos,  
por orientarme constantemente en  
esta investigación.*

# ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS .....	ix
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPITULO I. Marco Teórico .....</b>	<b>17</b>
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	17
1.1.1. A nivel internacional .....	17
1.1.2. A nivel Nacional.....	18
1.2. Base Teórica.....	20
1.3. Definición de Términos.....	30
1.4. Definición y operacionalización de variables .....	33
<b>CAPITULO II. MEDIOS Y MATERIALES .....</b>	<b>36</b>
2.1. Tipo de Diseño .....	36
2.2. Población y Muestra .....	36
2.2.1. Población.....	36
2.2.2. Muestra.....	36
2.3. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.4. Métodos y procedimientos para la recolección de datos .....	37
2.5. Diseño Metodológico .....	37
<b>CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>39</b>
3.1. Presentación de Resultados.....	39

3.2. Discusión de Resultados .....	70
<b>CAPITULO IV. CONCLUSIONES.....</b>	<b>104</b>
<b>CAPITULO V. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>105</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>107</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>113</b>
Anexo 1. ENCUESTA .....	113
Anexo 2. GUIA DE ENTREVISTA.....	118
Anexo 3. PROPUESTA.....	119.



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Buen trato .....	40
<b>Tabla 2</b>	Buenas Relaciones .....	41
<b>Tabla 3</b>	Práctica de Valores.....	42
<b>Tabla 4</b>	Transmisión en la información.....	43
<b>Tabla 5</b>	Canales de comunicación.....	44
<b>Tabla 6</b>	Frecuencia de canales de comunicación .....	45
<b>Tabla 7</b>	Relaciones internas y clima laboral.....	46
<b>Tabla 8</b>	Medios formales de información .....	47
<b>Tabla 9</b>	Comprensión y resolución de problemas .....	48
<b>Tabla 10</b>	Importancia en la toma de decisiones .....	48
<b>Tabla 11</b>	Capacidad del docente ante situaciones de conflicto en la I.E.....	50
<b>Tabla 12</b>	Motivación y eficacia.....	51
<b>Tabla 13</b>	Empatía .....	52
<b>Tabla 14</b>	Capacitación docente .....	53
<b>Tabla 15</b>	Buenas relaciones internas .....	54
<b>Tabla 16</b>	Propuesta para mejorar la convivencia.....	55
<b>Tabla 17</b>	Propuesta pedagógica para mejorar conflicto .....	56
<b>Tabla 18</b>	Autonomía.....	57
<b>Tabla 19</b>	Trabajo colectivo.....	58
<b>Tabla 20</b>	Compromiso laboral.....	59
<b>Tabla 21</b>	Relaciones interpersonales .....	60
<b>Tabla 22</b>	Satisfacción interpersonal .....	61
<b>Tabla 23</b>	Armonía y eficacia laboral.....	62
<b>Tabla 24</b>	Reconocimiento y producción.....	63

<b>Tabla 25</b>	Asertividad .....	64
<b>Tabla 26</b>	Satisfacción laboral .....	65
<b>Tabla 27</b>	Estrategias y convivencia escolar.....	65
<b>Tabla 28</b>	Participación activa .....	67
<b>Tabla 29</b>	Motivación y autoconfianza.....	68
<b>Tabla 30</b>	Compromiso y Competitividad.....	69

## RESUMEN

La presente propuesta de investigación tiene como objetivo determinar de qué manera influyen las relaciones internas entre los docentes de las Instituciones Educativas de la UGEL N° 04 Trujillo Sur Este y el desempeño laboral de los coordinadores de educación. La investigación presenta un diseño descriptivo. Así como también objetivos específicos tales como Describir las relaciones internas entre los docentes de las Instituciones Educativas, Analizar el desempeño laboral de los coordinadores de educación, Elaborar un plan de fortalecimiento. Para cumplir con el propósito se tomó una muestra de 7 coordinadores de educación secundaria, a quienes se les aplicó la encuesta de 30 preguntas tomando en cuenta las dimensiones tomadas de las variables independientes denominada relaciones internas y de la variable dependiente el desempeño laboral; así como también se les aplicó una entrevista referida a 4 unidades temáticas del tema de investigación. Reflejándose los resultados a través de tablas descriptivas estadísticamente. Se concluyó que a través de lo investigado el desempeño laboral en los coordinadores está relacionada con la motivación en centro educativo o fuera de ella (intrínseca o extrínseca), así como también podemos decir que en las relaciones internas es necesario una buena comunicación por parte de los miembros que del centro laboral. Por ello se debe tener en cuenta aspectos que pasan desapercibidos, aquellos que no se ven; pero que van a provocar al colaborador iniciativa para lograr los objetivos propuestos.

**Palabras Clave:** Relaciones interpersonales, motivación, desempeño laboral, trabajo en equipo.

## **ABSTRACT**

The aim of this research proposal is to determine how the internal relations between the teachers of the Educational Institutions of UGEL N° 04 Trujillo Sur Este and the work performance of the education coordinators influence. The research presents a descriptive design. As well as specific objectives such as describing the internal relations between teachers in educational institutions, analyzing the work performance of education coordinators, and drawing up a plan for strengthening them. To fulfill the purpose, a sample of 7 secondary education coordinators was taken, to whom the survey of 30 questions was applied, taking into account the dimensions taken from the independent variables called internal relations and from the dependent variable labor performance; as well as an interview related to 4 thematic units of the research theme. Reflecting the results through descriptive tables statistically. It was concluded that through the research, the work performance of the coordinators is related to the motivation in the educational center or outside it (intrinsic or extrinsic), as well as we can also say that in internal relations it is necessary to communicate well on the part of the members that of the work center. Therefore, it is necessary to take into account aspects that go unnoticed, those that are not seen; but that will provoke the collaborator initiative to achieve the proposed objectives.

**Keywords:** Interpersonal relationships, motivation, work performance. Teamwork

## INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado es trascendental el desempeño laboral el cual hace referencia a la eficacia laboral y la actuación que presenta el trabajador al ejercer funciones y obligaciones que exige su trabajo, en donde el trabajador manifiesta las capacidades laborales que ha podido lograr, uniendo un sistema de conocimientos, experiencias, habilidades, actitudes, motivacionales, características internas y valores que favorecen a alcanzar las metas o resultados esperados. Hoy en día los colegios son lugares donde se forman líderes con valores, fomentando en ellos el respeto hacia los demás etc., es por ellos que el personal que labora dentro de dichos centros deben ser personas de calidad, eficientes y eficaces pues se educa con el ejemplo. Son aquellos entes que a través de su trabajo y desenvolvimiento pueden crear un ambiente saludable de trabajo, el desempeño del personal tiene relación estrecha con su rendimiento, que se ve reflejado con acciones como, su puntualidad, compromiso, resolución de problemas etc., pero esto se podrá a través de motivación extrínseca que se le impulse, para poder realizar bien su trabajo.

La buena relación interna contribuye al enriquecimiento y mejora del clima institucional para ellos los colaboradores deben manifestar sus capacidades del ámbito comunicativo, obtener compromiso con su entorno y tener conocimiento pleno de liderazgo que será impartido día a día hacia los demás.

Montes (2003), define a las relaciones interpersonales en los centros de trabajo un agente crítico en un centro laboral. Puesto la calidad de dichas relaciones entre los trabajadores en si no son suficientes para aumentar el nivel de eficacia, si pueden ayudar de manera significativa ella.

Las buenas relaciones internas, conllevan a fomentar las buenas disposiciones de las personas que trabajan en un determinado lugar, en este caso en un centro educativo. El

escuchar, ser empático con claves para poder dialogar de manera consensuada en una determinada situación de conflicto y así poder llegar a una solución.

Como sabemos es común tener diversos puntos de vista en un centro laboral y no necesariamente se tiene que pensar lo mismo, pero es la tarea importante que el jefe inmediato la persona que dirige un determinado grupo de trabajo, sea promotora de estas buenas relaciones entre los colaboradores, fomentar en ellos la confianza, sin dejar de lado la autoridad que le confiere.

En este sentido, desarrollar en ellos diversas capacidades de empoderamientos, así como también autonomía en la toma de decisiones relevantes en el trabajo ayudara a motivarlos intrínsecamente mejorando así su autoconfianza y porque no también el trabajo colaborativo entre sus pares.

Así, podremos desarrollar sus buenas relaciones tanto con sus compañeros como también con el jefe o director y por ende el buen desenvolvimiento en lo que hace. Observándose un rendimiento positivo lo cual es bueno para el centro laboral, porque así se avanzará en las metas y objetos trazados.

En el sector educación es importante aplicar, todo lo que se refiera en fomentar y mantenerlas buenas relaciones entre toda la comunidad educativa, pero aquí tenemos una aliada estratégica es cual es considerado un pilar fundamental denominado el padre de familia. Este pilar ayudara en gran medida el trabajo con los alumnos y va hacer que los docentes, coordinadores, docentes trabajen de manera conjunta en bienestar de los alumnos.

De esta manera el desempeño laboral de los educadores y todos los que conforman un centro laboral, se mejorar significativamente.

El enunciado del problema resuelto fue ¿De qué manera influye las relaciones internas entre los docentes de las Instituciones Educativas de la UGEL N° 04 Trujillo Sur en el desempeño laboral de los coordinadores de educación?

**Objetivos de la Investigación General:**

Determinar de qué manera influyen las relaciones internas entre los docentes de las Instituciones Educativas de la UGEL N° 04 Trujillo Sur Este y el desempeño laboral de los coordinadores de educación.

**Objetivos Específicos:**

- Describir las relaciones internas entre los docentes de las Instituciones Educativas de la UGEL N° 04 Trujillo Sur Este.
- Analizar el desempeño laboral de los coordinadores de educación.
- Diseñar un plan de fortalecimiento que incida en las relaciones internas y el desempeño laboral de los coordinadores y docentes de las I.E de la UGEL N° 04 de Trujillo

**Justificación e Importancia:**

El presente trabajo de investigación busca enfatizar y servir como apoyo a las diversas I.E, pues en Las relaciones interpersonales son parte importante en el desenvolvimiento global de todo ser humano. Dentro de ellas, el trabajador recibe importantes condicionantes sociales de todo lo que le rodea mejorando su adecuación al mismo. Por otro lado, la falta de estas competencias puede desbordar un aislamiento y, a la vez delimitar el estilo de vida.

Es importante tomar como punto de partida mejorar las buenas relaciones, a través de diversas acciones, mejorando el asertividad, empatía, mantener compromisos con la I.E. aclarar expectativas entre otros, todo ello se podrá desarrollar con la comunicación, mejorando así, el desenvolvimiento laboral de los agentes educativos.

Pues bien, el trabajo de investigación realizado ha sido ordenado de la siguiente forma: En el capítulo I, marco teórico, se toma en cuenta una variedad de aspectos teóricos que ha servido como guía para encaminar la siguiente investigación, la cual es una sucinta referencia de investigaciones realizadas sobre las relaciones internas y desempeño laboral en el ámbito educativo, así como también se sustenta bajo teorías que han servido de línea base para fundamentar y comprender objeto de estudio. El capítulo II, métodos y materiales, se presenta el diseño de la investigación realizada, la matriz de operacionalización de variables, la población y muestra definidas, así como, las técnicas e instrumentos de recolección de datos. El capítulo III, resultados y discusión, se expone los resultados del diagnóstico actual, en base a la aplicación de la encuesta determinada, la cual consta de 30 preguntas tomando en cuenta las dimensiones tomadas de las variables independientes denominada relaciones internas y de la variable dependiente el desempeño laboral; así como también la aplicación una entrevista referida a 4 unidades temáticas del tema de investigación. El capítulo IV, se presenta las conclusiones de la investigación. El capítulo V, se dará a conocer recomendaciones elaboradas. Por último, el soporte bibliográfico utilizado y los anexos respectivos.



## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes de la Investigación**

En la presente investigación se muestra los antecedentes sobre las relaciones internas y el desempeño laboral, ya que ello nos permite conocer con mayor profundidad el propósito de la investigación. A continuación, tenemos los siguientes autores:

#### **1.1.1. A nivel internacional**

Para Zans (2017) en su investigación “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa- Managua en el período 2016” Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Este trabajo tuvo como objetivo describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, así como también evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo– explicativo. Con una población de 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se utilizó las técnicas e instrumentos, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua. Los resultados arrojaron con respecto al Clima Organizacional, es el optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo entre otras. así también nos recomienda motivar a las autoridades, jefes, responsables, el escuchar opiniones y sugerencias por parte del consejo universitario. Es por ello que este trabajo tiene relación

con la presente investigación dado que la comunicación y el ser empático con los compañeros de trabajo influye considerablemente en los demás.

Beiza (2012), “Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica Nacional Creación Chaguaramos II”. Universidad de Carabobo, Valencia, España.

Esta investigación tuvo como objetivo analizar las relaciones interpersonales de los docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II”. Fue una investigación de tipo descriptiva con diseño de campo. Se utilizó la técnica de muestreo, conformada por 122 docentes de la Escuela Básica Nacional, se utilizó la técnica de la encuesta llevando a cabo un cuestionario con una confiabilidad de 0,91 por ciento. La conclusión que se pudo extraer es que los maestros no utilizaban las relaciones interpersonales como una herramienta indispensable en el clima organizacional, ocasionado conflicto con respecto al trabajo en equipo.

Para Uría (2011), en la tesis “El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andalus Cía”. Universidad Técnica de Ambato. Manifiesta: Que el mal clima organizacional afecta el desempeño laboral en la empresa, recomendando aplicar un estilo de liderazgo democrático, un sistema de comunicación multidireccional, formar equipos de trabajo complementarios para una retroalimentación entre trabajadores, y medir continuamente, tanto el clima organizacional como el desempeño laboral, para poder evaluar los resultados de los cambios realizados en la empresa.

### **1.1.2. A nivel Nacional**

Arce y Malvas (2014), en su tesis “El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari” Universidad Católica Sedes Sapientiae Escuela de Posgrado- Huari-Perú.

El objetivo de esta investigación era determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales. Dicho estudio era tipo descriptivo, así mismo. Se realizó con una muestra no probabilística de 48 trabajadores, su cuestionario fue de 86%; concluyendo en que entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo existe una alta correlación ( $= .790^{**}$ ), significativa al .000 ( $^{**}p < .01$ ). Dada estos resultados podemos decir que se puede tomar con acciones pertinente en vías mejorar el entorno laboral en el que se desenvuelven los trabajadores

Vásquez, L. (2015) “Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales” Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto Perú. Este trabajo de La investigación se realizó a través de una hipótesis denominada “Las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales”. Así como también fue una investigación de tipo descriptivo, correlacional. trabajándose con el método cuantitativo, con una muestra de 50 colaboradores de la Micro Red, En dicho trabajo se aplicó la técnica de entrevista y cuestionario finalmente concluyo afirmando que existe asociación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales- 2015, obteniéndose el valor de 11.97 para el  $X^2$  calculado, con un margen de error de 0.05 y con 04 grados de libertad, dando como  $X^2$  tabular de 9.49; lo que indica que ambas variables están relacionadas.

Asimismo, Alvarado y Flores (2019), en “Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la caja Trujillo”, Universidad Privada Antenor Orrego -Trujillo.

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo - Agencia Centro 2019. El problema fue denominado por la

siguiente pregunta: ¿Cuál es la asociación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo - Agencia Centro 2019? El trabajo se aplicó con un diseño de tipo correlacional. Utilizando la encuesta, y como instrumento el cuestionario. La muestra se obtuvo con la cantidad de 50 trabajadores del área de crédito y operaciones de la Caja Trujillo. Concluyendo que existe asociación directa entre ambas variables con un nivel de correlación baja, la cual determina que las relaciones interpersonales influyen no muy significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Trelles y Varas (2017), “Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L”, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

La presente investigación propone de la siguiente manera su problema qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L de la ciudad de Trujillo en el año 2017. El objetivo general de la investigación realizada fue determinar la existencia de la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L de la ciudad de Trujillo en el año 2017. Con respecto a la metodología se utilizó la encuesta como técnica, así mismo el cuestionario como instrumento de recolección de información. En la muestra participaron 26 colaboradores. se concluyó que no existe relación directa entre las variables.

## **1.2. Base Teórica**

## **RELACIONES INTERPERSONALES:**

Los seres humanos, tienen por naturaleza interrelacionarse con su medio y entre sí, es por ello surgen situaciones desconfianza en diversos campos de nuestra vida y entorno laboral.

En el ámbito aboral, las capacidades de relacionarse con los demás, aumentan significativamente la eficiencia de los trabajadores, favoreciendo la adecuación a los nuevos retos, buscando así alcanzar nuevas metas, así como también objetivos claros y contundentes en pro de la organización. (Dalton, 2007)

Para Chiavenato (2006), relaciones internas entre los colaboradores son de su suma importancia pues integran grupos sociales que perduran de manera consecutiva relacionándose socialmente. Lo dicho anteriormente son se desarrollan teniendo como punto de partida un acercamiento individual y grupalmente. Los integrantes de del centro laboral manifiesta una personalidad y cualidades innatas que pueden influir en otras personas.

Chiavenato (2009) menciona que la comunicación es de suma importancia cuando hablamos para el desarrollo positivo de las organizaciones y todo el entorno que laboran en él. En líneas generales, la comunicación ejecuta 4 funciones que son: control, motivación, expresión de emociones e información”.

### **Comunicación interna:**

Lair Ribeiro (1994), nos dice que una comunicación eficiente se inicia cuando nuestros cuando nuestro lenguaje corporal y tono de voz son los adecuados, y una sola palabra donde la palabra deja de tomar sentido dando lugar significativamente el lenguaje y expresión corporal, teniendo como base una buena inteligencia interpersonal para poder mantener una comunicación adecuada.

## **Dimensiones de Relaciones Interpersonales:**

### **Habilidades comunicativas:**

Para Boland (2007), considera que la comunicación es un proceso de trasladar expresiones e información de persona a persona, llevando a cabo símbolos con la finalidad de ser decodificados y transferidos dentro de un dialogo recurrente.

### **Relaciones positivas.**

Diez (2006), para él, la comunicación se entiende como un intercambio de pensamientos y que se relacionan de forma sincrónica entre una o más colaboradores utilizando signos o símbolos en que coinciden todos. Como podemos ver o incide con Boland al referirse que la comunicación es la interacción de personas transmitiendo mensajes decodificados.

La manera de cómo llega la información es vital puesto que se podría distorsionar generando conflictos en los trabajadores así lo confirma: Morales (2001) quien nos dice que los grupos laborales producto de una realidad conocida como formal e informal manifestado en el día a día. Lo que sucede que esta comunicación dialogo son relacionadas con los canales de comunicación que no debemos dejar de lado y mucho menos dejar de reconocerlas con tal.

### **Barreras de la comunicación:**

Existen barreras que interfieren en una buena comunicación efectiva tal como nos dice:

Newstrom (2011), nos dice que, en el desarrollo de comunicación, van persistir ciertos obstáculos que delimitan la decodificación de un recado llevando a un mal entendimiento de dicho mensaje. Estos problemas son conocidos como los famosos ruido o barreras en la comunicación, teniendo muchas causas que pueden ser físicas o emocionales dele receptor.

Dichas barreras son personales, físicas y semánticas.

- Barreras personales: son aquellas dificultades en la comunicación que surgen de la parte emocional de la persona especialmente el distanciamiento que se da entre ella, por diversos motivos personales.
- Barreras físicas: son aquellas que tiene que ver con el ente ambiental.
- Barrera semántica: tiene que ver con las expresiones lingüísticas relacionada también a como se interpreta el mensaje a través de símbolos o la forma como se va expresar la idea, llegando a mal interpretar mal dando lugar a malos entendidos problemas entre el receptor y emisor.

### **Compromiso organizacional:**

Para Amorós (2007), el grado de compromiso dependerá de cuan está involucrado el personal con sus labores y la identidad con su I.E.

Gadow (2010), menciona que el grado de compromiso tiene que ver con la lealtad e identidad que tiene el trabajador con lo que hace dentro de su entorno de trabajo. Coincido con el autor puesto que la lealtad hacia lo que uno hace y piensa va repercutir en su labor y satisfacción laboral. Manifestando actitudes positivas, transparentes y de confianza a sus subalternos o de su misma jerarquía de trabajo.

Por otro lado, hay individuos que no manifiestan o no se ponen la camiseta con se dice cuando se trata de cumplir las metas trazadas desde un inicio generando un declive en la productividad.

### **Estilos de liderazgo**

Los estilos de liderazgo que ejercen que pueden los directores o coordinadores que tengan a personal a su cargo va influir mucho en la motivación, involucramiento e identificación con las metas de la I.E.

Con respecto a ello Chiavenato (2004), nos dice que el liderazgo es la capacidad de incidir en resto de personas de manera positiva dirigiendo a los demás, a comprometerse con lo que hace siempre ejerciendo el respeto mutuo.

El desarrollo institucional y la demanda educativa de instituciones en la mayoría de casos, depende del liderazgo del directos y de cómo empodera en sus docentes.

Por otro lado, Pozner (1995), lo define grupo actividades unidas que inicia con la cabeza de dicha organización o escuela fomentando el trabajo colectivo entre los miembros de la comunidad educativa.

### **Teoría de Relaciones Interpersonales de Carl Rogers**

Esta teoría tiene como representante Carl Rogers (1985) es un psicólogo muy influyente en la actualidad, su teoría esté ligado al tema humanística en el ser humano, el considera que los canales de comunicación, están estrechamente ligada a las relaciones interpersonales, manifestando que el ser humano puede elevar su potencial por sí mismo a través de las interacciones sociales.

Este modelo es aplicado en el ámbito educativo y de la psicología centrándose en la persona. La persona para él tiene que tener características relacionadas la respeto, empatía, aceptación personal hacia los demás.

Propone también que para poder entender a los demás ya sea en la escuela u otro campo de la vida se debe tener como condición necesaria la inteligencia interpersonal, y autocontrolarse frente a diversas situaciones de conflicto.

Con respecto a las relaciones interpersonales Rogers manifiesta que es placentero aceptar genuinamente a otra persona con sus propios sentimientos tal como es aceptando sus diferencias así ayudaremos a convertirse en una mejor persona.

Los sentimientos deben expresados con libertad alejados del temor a ser juzgados y esto dependerá mucho de las actitudes de cada persona.



A través de esta teoría se sustenta el presente trabajo de investigación, propiciando la comunicación, así como también los procesos comunicativos de manera formal e informal en toda organización o centro laboral.

Con esta teoría podemos decir que la comunicación es de suma relevancia cuando queremos cambiar actitudes inadecuadas o percibidas por el receptor y que muchas veces por miedo, temor al qué dirán o a ser sancionados por su entorno o en todo caso por su jefe inmediato como también de sus compañeros de trabajo.

Los compañeros que por su condición profesional llámese, personas con más cierta jerarquía en trabajo no mantiene una comunicación cordial. así como como dice Rogers el respeto fomenta y acrecentar la confianza y por ende la comunicación horizontal.

En esta investigación se puede evidenciar a través de las respuestas brindadas por parte de los encuestados la comunicación efectiva y constante frente sus compañeros. Es por ello que ese está de acuerdo con esta teoría y con Vásquez (2017), quien nos dice que se debe encontrar vías de comunicación para aumentar y mejorar las interacciones personales, siendo nuestros objetivos que cada trabajo encuentre su encuentro su propio potencial sintiéndose empoderado e importante. Siendo de suma importancia desarrollar en ellos la autonomía en las áreas de trabajo que les corresponde ejerciendo buenas decisiones y regulando sus emociones para llevar a buen puerto a las personas que están su cargo. Se enfatiza más en el desarrollo en el ser humano y como se desenvuelve a que solo ser un mero producto. pues sustenta la variable independiente de esta investigación relacionada las relaciones internas de una organización.

### **Teoría de Elton Mayo:**

Este autor nos dice que el trabajo es meramente social, el cómo el aumento de productividad para estar condicionada más los acuerdos que se establecerán desde un inicio en cualquier organización, que por solo ganancias monetarias.

El cómo se desenvuelva el trabajador y se sienta identificado con su I.E. va tener mucho que ver y sobre todo cobrará una notable importancia con respecto a la productividad de la misma. Por eso el colaborador no debe actuar solo sino debe estar considerado como un ente social.

La función principal del líder es ejercer poder entre los trabajadores capaces de internalizar y comunicar lo que sienten los demás, demostrando democracia en todo momento.

## **DESEMPEÑO LABORAL**

Chiavenato (2011), menciona que el desempeño laboral tiene que ver con la efectividad y productividad dentro de un centro laboral. Es por ello que, el desempeño laboral de las de los colaboradores va estar influido por su actuar que van ligado con su personalidad y cualidades individuales y los demás.

Para Méndez (2006) los empleados consideran que sus funciones estarán relacionadas a los propósitos y metas que se busca como empresa. contribuyendo a su desarrollo personal y profesional, buscando a la vez mejoras económicas y porque no mejora su rango dentro de su centro.

Robbins y Judge (2013) nos dicen que las organizaciones, solo toman en cuenta la manera en cómo desarrollan su trabajo y está condicionada a mejoras de su puesto, pero en la actualidad. Pequeñas empresas buscan más la parte emocional y trabajadores más capacitados y tranquilos mentalmente escuchando y atendiendo sus necesidades.

### **Dimensiones de desempeño laboral**

Además, Robbins y Judge (2013,) consideran que podemos repotenciar el desempeño aumentando su talento como también habilidades, considerando de quienes merecen avanzar en su cargo.

Nos manifiesta tres dimensiones:

- **Demanda de tareas:** Tiene que ver cómo es que desenvuelve el trabajador midiendo eficacia, su avance y como produce en su área.
- **Valores:** está relacionado con las peculiaridades que son únicas en los empleados asíéndolos especiales y que les han permitido seguir a y a través de los años, siendo un cumulo de valores que no han cambiado a través de los años y que ha beneficiado notablemente a la organización.
- **Orientación a resultados:** Es cuando dirigimos a los trabajadores de terminar un ciclo con notables resultados que son favorables y ayuda en gran medida a la empresa., mejorado la calidad y el desenvolvimiento pleno en su trabajo diario, es de suma importancia que todo empresa u organización oriente bien sus objetivos y orientando correctamente.

### **Administración de desempeño:**

Gonzales (2014), nos dice que para la administración del desempeño se debe implementar una evolución consecutiva al colaborador, ya que tiene que estar con constante monitoreo para tener éxito en lo que se emprende.

### **Fases del desempeño**

Según Chiavenato (2006) nos dice que existen las siguientes fases:

- **Conceptualización:** Aquí se debe preparar con anterioridad los objetivos claros y como debe ser rendimiento de cada personal.
- **Desarrollo:** Es la fase tiene que ver ya con trabajo en si del colaborador y los niveles en que está laborando.

- **Implementación:** Es cuando ya el empleado es dueño de cómo se va a desenvolver manera espontánea, monitoreando de manera informal dando prioridad a sus necesidades intereses.
- **Retroalimentación:** En este punto es importante reforzara aquellas deficiencias de n nuestros trabajadores mejorando así su desempeño.
- **Evaluación:** Es la parte final en donde se evaluará de manera significativamente el desenvolvimiento durante toda ele proceso de trabajo y porque no también dar pie a una autoevaluación por parte del individuo

### **Elementos que influyen en el desempeño laboral**

Para Ramírez, (2010) nos menciona los siguientes elementos:

- **Iniciativa:** Está ligada a identificación que tiene con su trabajo, la manera como acciona, estableciendo oportunidades y obteniendo mejoras absolutas, que va de la mano con la responsabilizada y la autodirección, mostrando predisposición a lo que hace y dirige demostrando sus actitudes empáticas y proactivas.
- **Trabajo en equipo:** Es una condición muy solicitada y que tiene que ver con el aspecto psicológico puesto que va determinar de manera en todos los trabajadores, fomentando el trabajo colectivo y compañerismo generando satisfacción.
- **Planificación:** este término es útil en la vida cotidiana pues como sabemos el que no planifica tiende a no cumplir lo que se propone, se tiene que prever hechos fututos que pueden ayudar mucho crecer como organización en cualquier campo.
- **Calidad de trabajo:** Este punto nos dice que es demostrar que tipo de trabajo estamos realizando y de que calidad se está brindando midiendo contantemente.
- **Nivel de productividad:** La productividad cuando incrementamos o bajamos el nivel de desempeño y por ende no se lograr lo planteado y desarrollar los puntos anteriores.

## **Factores que influyen en el desempeño laboral**

Según los estudios de Davis & Newtrons (2002) nos dice que el desempeño de las de los individuos son determinados a través de factores anteriormente establecido y definidos.

Tales como:

- Satisfacción del trabajo: Es un cumulo de emociones muy positivas o negativas con lo que el colaborador manifiesta de su trabajo relacionada a actitudes laborales.
- Autoestima: Es un factor determinante hoy en día pues si tenemos trabajadores con buena autoestima asertivos, podremos afianzar más sus actitudes laborales reconocidos por su trabajo y el trabajo colaborativos
- Trabajo en equipo
- Capacitación del trabajador: Es cuando incluimos dentro de la planeación capacitar constantemente al personal por parte el área de recursos humanos con el fin de que el personal aumente su desempeño.
- Relaciones interpersonales:

Para Ramírez, (2010) el que haya un ambiente social paupérrima, la falta de apoyo y compañerismo entre miembros de trabajo y de jefaturas o supervisores, esto se manifestara en alejamiento físico y afectivo, en mínimas oportunidades para interactuar con otros colegas.

## **Sugerencias para crear un ambiente laboral saludable:**

Chiavenato (2009), Menciona seis sugerencias para hacer valido un entorno laboral positivo que fomente a la satisfacción laboral.

- La organización debe percatarse que los colaboradores perciban aire puro, teniendo a su vez momento en donde se pueda relajar.

- Permitir que el trabajador sienta un ambiente en donde pues estar seguro, cuidando cada detalle del entorno ambiental.
- Plantear situaciones favorables en donde haya de relaciones interpersonales positivas que contribuyan a un clima armonioso.
- Mantener ambientes adecuados.
- Escuchar reclamos y recomendaciones por parte de los empleados llegando a solucionar salomónicamente
- Crear equipos de trabajos.

### **1.3. Definición de Términos**

#### **La comunicación Efectiva**

La Real Academia Española da como definición de comunicación, entre otras: “acción y efecto de comunicar o comunicarse”; “trato, correspondencia entre dos o más personas”; “transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”.

#### **Relación**

Según la Real Academia Española no dice que es la conexión, correspondencia, trato, comunicación de alguien con otra persona. En relaciones de parentesco, de amistad, amorosas, comerciales.

#### **Desempeño laboral**

Es cuando un individuo aumenta su rendimiento en su trabajo y su actuación frente a situaciones en pro de mejorar su calidad funcional, que estar determinada como se motiva constantemente. Por lo que hace. Para una determinada empresa o I.E.

## Teorías científicas

### Teoría de las expectativas (1964)

La teoría de las expectativas es fundamentada por el docente de la escuela de Yale Víctor Vroom, en (1964) nos presenta un modelo matemático de la teoría de las expectativas, en ella afirma que intensidad de cómo actuar de una determinada manera dependerá de la fuerza de la expectativa que tengamos sobre ella, sobre lo que pesamos de lo que será y cuanto nos va favorecer siendo atractivo para quien lo piense y la posibilidad de lograrlo.

Su modelo nos dice que la motivación es muy importante al momento de realizar alguna actividad laboral de ello depende su eficiencia, la motivación puede ser de tipo intrínseco tales como la felicidad, satisfacción etc., también nos habla sobre la motivación extrínseca que está estrechamente ligada recompensas externas tales como el salario, diplomas, reconocimientos públicos etc.

Las expectativas que tengan los trabajadores frente a su trabajo incluyen significativamente en su accionar, reflejadas en actitudes como: la puntualidad, entusiasmo, apoyo continuo, creatividad etc.

Esta teoría propone 3 relaciones las cuales son: *Relación esfuerzo- desempeño*: es cuando persona eleva su esfuerzo a de acuerdo a su desempeño, *Relación desempeño-recompensa*: la persona realiza actividades con el fin de recibir algo a cambio, *Relación recompensas-metas personales*: en este aspecto los líderes deben fomentar el crecimiento profesional, que el trabajador no sienta estancado en lo hace, sino que puede avanzar en su camino profesional y meritocrático.

Este planteamiento ha servido de base para la organizar del trabajo siendo de mucha ayuda tendiendo en consideración la conducta de los trabajadores de su la perceptiva, así como también la expectativa que tienen sobre el resultado que van a obtener de su acción

laboral. De esta manera, se podrá establecer algunas conductas (rendimiento, eficiencia, etc.) o eliminar otras la organización deberá tener en consideración algunos aspectos que beneficiaran la motivación o desmotivación del trabajador para realizarlas, las preferencias e intereses personales de cada uno de ellos.

A través de esta teoría se fundamenta básicamente la definición de la variable dependientes decir el desempeño laboral, así como también nos ayuda a entender cómo y porque suceden situaciones de bajo rendimiento laboral por parte de los coordinadores, quienes conforman piezas fundamentales en esta investigación.

Vroom nos ayuda a direccionar el trabajo en cuestión, pues se concuerda con él al precisar que el trabajo tiene que ver con su esfuerzo, y eso nos permite conocer cuáles son sus intereses personales y así elegir un estilo de liderazgo pertinente.

Podemos medir su esfuerzo a través de actitudes observables como el crecimiento laboral de la empresa o el alcanzar progresivamente los objetivos planteados.

Bajo lo dicho y propuesto por Vroom podemos decir que si efectivamente esta teoría fundamenta la perspectiva de la investigación pues nos permite entender por qué suceden situaciones de conflicto y desidia por parte de colaboradores de nuestra muestra.

Otras teorías que sirven de apoyo en esta investigación son las siguientes teorías:

### **Teoría del ajuste en el trabajo (1992)**

Esta teoría del ajuste del trabajo de Dawis & Lofquist, está implementada en los campos y métodos de la psicología sobre las diferencias individuales que tiene cada individuo analizándolo para explicar las variaciones de su comportamiento social y en trabajo en equipos teniendo en cuenta que cada uno es diferente e individual.



A través de este modelo nos permite enfatizar las cualidades y preferencias de los trabajadores así se logrará según la teoría el aprendizaje esperado y adecuado del trabajo o funcionen si es decir a que la persona se adapte al trabajo sin ningún problema

Las actitudes frente lo que se quiere aprender dentro del trabajo será impulsado a través un sistema de recompensas lo cual elevará el rendimiento positivo del trabajo. Es por ello que hay una estrecha relación entre los resultados y esfuerzo.

Por otro lado, si se hace lo contrario es decir la falta de atención a las necesidades de los colaboradores afectará el rendimiento.

A través esta teoría podemos inferir que el líder en alguna organización debe manejar estas actitudes retadoras frente a sus trabajadores. Esta teoría fundamenta, el hecho de proponer al jefe inmediato, los coordinadores y docentes a apoyar y conocer las necesidades de sus trabajadores y así mejorar las buenas relaciones entre ellos. puesto que así se podrá notar en las actividades diarias y frentes el trabajo de los chicos d secundarias, los cuales son los receptores de todo lo que perciben de sus tutores como ejemplo.

#### **1.4. Definición y operacionalización de variables**

La operacionalización elaborada tiene el fin de servir de base para la elaboración de los instrumentos de investigación que emplearemos.

##### **Variable independiente:**

**Relaciones internas:** Sachau (2007) lo define como buenas relaciones entre los pares de alguna organización de trabajo, vinculado a la vez a un factor importante denominado satisfacción en el trabajo, el cual se verá reflejado actitudes positivas y compromiso con su labor diaria.

Nº	DIMENSIONES	DEFINICIONES	INDICADORES
1	Relaciones internas	Transmitir	Eficacia
			Calidad
		Empatía	Existencia
			Influencia
2	Buen trato	Informar	Eficiencia
			Calidad
		Posibilidades	Aprovechamiento
			Eficacia
3	Practica de valores	Empleados	Existencia
			Valoración
		Jefes	Tipo
			Existencia
			Tipos
4	Información	Jerarquías	Productividad
		Informar	Existencia
			Calidad
5	Canal de comunicación	Medio	Existencia
			Utilidad
		Transmitir	Eficacia
			Calidad
6	Frecuencia	Medio	Existencia
			Utilidad
		Transmitir	Eficacia
			Calidad
7	Clima laboral	Relacionar	Armonía
			Productividad
		Ambiente	Armonía
			Competitividad
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	Toma de decisiones	Temas Laborales	Calidad
			Conveniente
		Planificada	Valoración
			Eficacia

### Variable dependiente:

Desempeño laboral: Para Chiavenato (2011) cuando hablamos de desempeño laboral nos referimos la eficacia de los trabajadores que trabajan dentro una empresa, el cual es una buena organización, y el logro de metas trazadas en un centro laboral, va influir en su

comportamiento, así como también en los efectos obtenidos va estar relacionado a cada persona.

N°	DIMENSION	DEFINICIONES	INDICADORES
1	Estrategias	Instrumentos de Evaluación	Calidad
			Eficiente
		Mejorar el quehacer profesional	Valoración
2	Autonomía	Trabajo en Equipo	Eficacia
			Armonía
		Liderazgo	Productividad
			Calidad
3	Incentivo salarial	Beneficios	Tipos
			armonía
		Desarrollo profesional	Existencia
			beneficio
4	Habilidades Personales	Toma de decisiones	Aprovechamiento
			rendimiento
		Competencias y valores	Productividad
			Utilidad
5	Participación Activa	Alumnos	Valoración
			Eficacia
		Docentes	producto
			Eficacia
6	Recursos para el aprendizaje	Útiles y funcionales	beneficio
			Eficaces
		Herramienta Interactiva	Eficientes
			Eficacia
7	Reconocimiento	Desempeño Docente	interés
			Valoración
		Incentivos Económicos	Utilidad
			Aprovechamiento
8	Planificación de Estrategia	Establecer Directivo	Valoración
			Existencia
		Tomar Decisiones	Utilidad
			Calidad
9	Adecuado Ambiente de Trabajo	Satisfacción	utilidad
			Eficacia
		Condiciones	Existencia
			Calidad
10	Lograr Objetivos	Fijar Metas	Armonía
			Eficacia
		Obtener Resultados	Calidad
			Utilidad
			Existencia

## **CAPITULO II. MEDIOS Y MATERIALES**

### **2.1. Tipo de Diseño**

La Investigación se enmarca en el nivel de Investigación Básica, de Tipo descriptiva propositiva, no experimental, De acuerdo con la metodología de trabajo, la investigación determinará la relación de ambas variables.

### **2.2. Población y Muestra**

#### **2.2.1. Población**

La población comprende los colegios que conforman la UGEL N° 04 de Trujillo sur este.

#### **2.2.2. Muestra**

La muestra considerada para el presente estudio comprende 7 coordinadores los cuales trabajan en colegios trabajan en colegios mixtos, otros en colegios de mujeres y por último en colegio de varones. Así como también en los turnos mañana y tarde.

Los colegios seleccionados fueron los siguientes:

- I.E. Emblemática GUE José Faustino Sánchez Carrión
- I.E. María Negrón Ugarte – Trujillo
- I.E Gustavo Ries
- I.E Javier Heraud

### **2.3. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La recolección de datos, en función de los indicadores de las variables de estudio, se llevará a cabo a través de las siguientes técnicas e instrumentos: Encuestas, guía de entrevista.

#### **Encuesta:**

Diagnóstica la situación real, respecto las relaciones internas y el desempeño laboral, el cual es el cimiento para plantear las estrategias para mejorar la gestión en relación al desempeño laboral de los coordinadores. Este diagnóstico indica cuáles son los factores decisivos por los que está atravesando la institución educativa respecto a las relaciones y su influencia con el desempeño laboral. a raíz del resultado servirá para plantear recomendaciones respecto a cómo superar los puntos críticos, cómo mantener los elevados.

#### **Entrevista:**

Se realizó la entrevista a cada coordinador, utilizando como temas las unidades temáticas referidas a las variables que comprenden la investigación.

### **2.4. Métodos y procedimientos para la recolección de datos:**

El Método utilizado es descriptivo nos permitió revelar las relaciones importantes del objeto a investigar, más a fondo. Así mismo se utilizó el análisis y síntesis.

#### **Análisis estadístico de los datos:**

Para el procesamiento de los datos se utilizó tablas estadísticas Los resultados de la encuesta son presentados en tablas estadísticas descriptivas a razón de una por cada pregunta. Los resultados de la entrevista son presentados en textos transcritos selectivos con precisión de datos de su aplicación.

## 2.5. Diseño Metodológico

### Diseño de investigación

	t1	t2
M1	O1	
M2		O2

En donde:

- M1: muestra
- O: observación
- t: tiempo
- 1,2 diferentes

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

### **3.1. Presentación de Resultados**

De acuerdo a lo proyectado aplicamos los instrumentos a la muestra en el mismo espacio de ejercicio de estas, las instituciones educativas.

Los resultados de la encuesta son presentados en tablas estadísticas descriptivas a razón de una por cada pregunta. Los resultados de la entrevista son presentados en textos transcritos selectivos con precisión de datos de su aplicación.

## 1. LA ENCUESTA

**Tabla 1**

*Buen trato*

TABLA 01: BUEN TRATO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	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	%	f	%		f	%	f	%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	50	0	0	1	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

### Interpretación:

De los colegios mixtos encuestados sostienen que el buen trato entre sus pares es muy buena, mientras que el colegio de varones afirma que la comunicación efectiva entre sus pares es excelente y bueno, a su vez el colegio de mujeres considera que la comunicación efectiva entre sus pares es muy buena y excelente, del total de los encuestados el 57.1%, afirma que la comunicación efectiva entre sus pares es muy buena entre tanto el 14.3% sostiene que la comunicación efectiva entre sus pares es buena.



## Buenas Relaciones

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 85.7% (6) consideran que siempre es conveniente las relaciones en su trabajo, lo que nos lleva a pensar que esto repercute en su desempeño laboral, siendo los colegios de solo mujeres, mixtos, y solo varones lo que coinciden con este punto, mientras que un 14.3% (1) piensa que solo es conveniente.

## Práctica de Valores

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 57.1% (4) opinan que es muy importante la práctica de valores en las buenas relaciones de la I.E, mientras que hay porcentaje mínimo de 14.3% provenientes de coordinadores que laboran en colegios mixtos los cuales consideran bastante importante la práctica de valores , así como también un 14.3% de los colegios solo de mujeres que piensan que es importante ,a su vez los colegios solo varones piensan que es demasiado importante la práctica de valores para fomentar la buenas relaciones en la I.E.

**Tabla 4**

*Transmisión en la información*

	GUE JFSC												Sub total 1	IE GUSTAVO 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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
	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	%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
a	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

### Interpretación:

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 57.1 % (4). Respondieron que la trasmisión de información entre sus colegas siempre se da, puesto que fluye adecuadamente, siendo a aquellos coordinadores que laboran en los colegios solo de varones, de mujeres y mixtos los que sostiene lo mismo. Por otro lado, se observa una minoría de 14.3% que afirman lo contrario manifestando que la transmisión de información nunca se da.

**Tabla 5**

*Canales de comunicación*

TABLA 05: CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
	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		<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	%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
a	0	0	1	50	0	0	0	0	1	50	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	1	50	1	50	0	0	2	100	1	50	0	0	0	0	1	50	0	0	0	0	2	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	0	0	0	0	0	0

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

### Interpretación:

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 100 % (7) manifiestan por unanimidad que en su centro laboral los canales de comunicación más utilizados entre los coordinadores y los auxiliares son los de tipo oral, siendo los menos utilizados los escritos y tecnológicos.

**Tabla 6**

*Frecuencia de canales de comunicación*

	GUE JFSC												Sub total 1	IE GUSTAVO 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																			
	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	1	50	0	0	0	0	1	50	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	1	50	1	50	0	0	2	100	1	50	0	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	1	100	7	100	
b	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				
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	0	0	0	0	0	0				
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	0	0	0	0	0	0				
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	7	100

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

### Interpretación:

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, 100%(7), siendo los coordinadores de los colegios mixtos, los de solo mujeres y solo varones los que coinciden afirmando que los canales de comunicación oral se da mensualmente en sus centros laborales.

### *Relaciones internas y clima laboral*

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, existe incidencia en sus apreciaciones puesto que el 28.57% (2) son aquellos que en su mayoría tiene una similitud en su porcentaje, pero con diversas apreciaciones. Siendo los coordinadores (TOE) que laboran en el colegio mixto (turno tarde) y colegio de solo mujeres(turno mañana) los que dicen que es importante que se dé la relaciones internas para un buen clima laboral, mientras que los encuestados que laboran en turno mañana de los colegios mixtos y de colegios solo de varones turno tarde piensan que es muy importante la relación interna para un buen clima laboral , a su vez los coordinadores que laboran en los colegios mixtos turno mañana y de solo mujeres turno tarde piensan que es de demasiado importante lo dicho anteriormente.

### *Medios formales de información*

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 71.3% (5) manifiestan que la información oficial siempre se da puesto que llega a través de los siguientes medios: comunicados, órdenes, etc. siendo los colegios de solo varones, solo mujeres y mixtos los que coinciden en con lo dicho anteriormente, mientras que tan solo el 28.57 piensa que casi siempre se da estos medios de información.

### Comprensión y resolución de problemas

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, 85.71% (6) sostienen que ante cualquier eventualidad en su centro laboral siempre han sentido un apoyo sincero, ya que, su jefe inmediato a tomado interés por ayudarlo. siendo en su mayoría aquellos coordinadores que laboran en colegios mixtos y de solo varones, por otro lado hay 14.29% que son los que trabajan en colegios de solo mujeres los que piensan que algunas veces se da el apoyo por parte de su jefe inmediato.



**Tabla 10**

*Importancia en la toma de decisiones*

	GUE JFSC												Sub total 1	IE GUSTAVO 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																				
	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	%																			
a	0	0	1	50	0	0	0	0	1	50	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	1	50	1	50	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	1	100	5	71.4
b	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	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	14.2		
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	0	0	0	0	0	1	14.2				
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	0	0	0	0	0	0	0				
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	7	100	

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

### Interpretación:

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, 71.42% (5) afirman que en sus labores diaria ya sea toma de decisiones entre otros, perciben siempre puesto que se toman en cuenta su opinión en decisiones relevantes con relación a los estudiantes. Mientras q hay un 14.29% que consideran que esto se da casi siempre y algunas veces.

**Tabla 11**

*Capacidad del docente ante situaciones de conflicto en la I.E.*

	GUE JFSC												Sub total 1	IE GUSTAVO 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																						
	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	%																					
a	0	0	1	50	0	0	0	0	1	50	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	1	50	1	50	0	0	2	100	1	50	0	0	0	0	1	50	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	1	100	7	100
b	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					
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	0	0	0	0	0	0	0	0					
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	0	0	0	0	0	0	0	0					
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					
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	7	100				

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

### Interpretación:

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 100% (7) siendo los coordinadores que laboran en los colegios mixtos , solo varones y solo mujeres los que afirman que siempre están en la capacidad de resolver diversos conflictos en la I.E., padres de familia o alumnos.

### Motivación y eficacia

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, 57.1 %(4) perciben que su jefe inmediato ayuda en su crecimiento profesional ya que siempre reciben un reconocimiento a su esfuerzo, los encuestados que coinciden en las mismas opiniones son aquellos que laboran en los colegios mixtos y solo de varones, mientras que un 14.3% consideran que dicho reconocimiento se da casi siempre o algunas veces.

**Tabla 13**

*Empatía*

	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	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	1	50	0	0	1	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

**Interpretación:**

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 42.86 % (3) ubicados en el cuadro, se puede observar que no existe una variación significativa en cuanto a los porcentajes, puesto que es mínima la diferencia, el cual se ve reflejado en que 3 coordinadores que afirman , que cuando unos de sus alumnos requiere de su ayuda ,siempre perciben que tiene la confianza para comunicarlo., mientras que un 28.57% que son 4 encuestados piensan diferentes considerando que la confianza recibida por parte de sus alumnos se da casi siempre y algunas veces.

*Capacitación docente*

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, 57.14% (4) manifiestan que siempre participan en talleres que les ayuda a mejorar su formación profesional en cuanto a al buen trato, autoestima etc. siendo aquellos encuestados que laboran en los colegios mixtos, solo de varones y solo de mujeres. mientras que un porcentaje mínimo de un 14.29 % (1) afirman que nunca participan en dichos talleres.

53

### *Buenas relaciones internas*

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 57.14 % (4) son los coordinadores que laboran en los colegios mixtos, la de solo los varones y solo mujeres quienes afirman que casi siempre existe buen trato y la armonía en su centro laboral. , a su vez el 14.29% se da siempre.

### *Propuesta para mejorar la convivencia*

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 57.1% (4) sostienen que siempre participan planteando propuestas que son relevantes en el comportamiento de sus alumnos, mientras que un el 49.2% piensan que casi siempre plantean dichas propuestas. Observándose una diferencia mínima entre lo encuestado.

**Tabla 17**

*Propuesta pedagógica para mejorar conflicto*

	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	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	%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
a	0	0	1	50	0	0	0	0	1	50	0	0	2	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	0	0	0	0	2	28.57																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
b	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0</

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

**Interpretación:**

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, 42.85% (3) manifiestan que casi siempre son considerados y tomados en cuenta al momento de plantear propuestas o sugerencias para promover cambios y comportamiento de sus alumnos, siendo aquellos encuestados que laboran en los colegios mixtos, mientras que un 14.29% consideran que este que dicha consideración sé que se da algunas veces y casi nunca.



**Tabla 18**

*Autonomía*

	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
	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	%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	
a	0	0	1	50	0	0	0	0	1	50	0	0	2	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	0	0	2	28.57																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
b	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	0	0	0	0	0</

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

**Interpretación:**

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 42.85% (3) consideran que en el trabajo con los alumnos con respecto a la disciplina se dan casi siempre, puesto que perciben que tienen autonomía para dichas decisiones. Siendo del lado contrario un 14.29% considera que la autonomía brindada se da algunas veces y casi nunca.

*Trabajo colectivo*

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 57.14 % (4) siendo la mayoría aquellos coordinadores que laboran en los colegios mixtos solo de mujeres, quienes perciben que casi siempre integran a un equipo de trabajo eficiente, mientras que un 14.29% piensan que se da algunas veces.

### Compromiso laboral

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 42.85% (3) consideran que el éxito del trabajo en equipo se da algunas veces siendo importante que se lleguen a interiorizar las normas del I.E, a su vez un 14.29% piensan que el éxito del trabajo en centro laboral se da siempre.

## Relaciones interpersonales

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 71.42 % (5) siendo la gran mayoría aquellos encuestados que trabajan en un colegios mixtos y colegio solo de varones y solo mujeres, quienes afirman que la eficiencia de su trabajo se da siempre cuando existe una relación armoniosa en su centro laboral, mientras que un 14.29%, manifiesta que lo dicho anteriormente se da algunas veces y casi nunca.

### Satisfacción interpersonal

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 42.85% (3) sostienen que se sienten algo satisfechos con respecto a la remuneración económica, por otro lado, hay un 14.29% que se sienten muy satisfecho y poco satisfecho con lo referido a lo económico.

## Armonía y eficacia laboral

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 42.86% (3) que son los coordinadores que laboran los colegios mixtos, colegios solo mujeres, quienes afirman que casi siempre hay un clima laboral armonioso en su entorno laboral, mientras que un 28.57% (2) afirman que siempre y algunas veces se da dicho clima laboral.

## Reconocimiento y producción

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 28.57% (2) siendo aquellos coordinadores que laboran en los colegios solo de varones los que afirman que siempre, obtienen un reconocimiento por el desempeño de su trabajo, el 28.57% (2) son aquellos que laboran en los colegios mixtos los que manifiestan que casi siempre perciben dicho reconocimiento y por último un 28.57% (2) piensan q dicho reconocimiento se da algunas veces. Mientras que un 14.29% afirma que nunca percibe un reconocimiento por su quehacer diario.

*Asertividad*

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, 57.14% (4) sostiene que al momento de ejercer su autoridad y asumir responsabilidades en su entorno laboral percibe que casi siempre se da esas situaciones, ya que mantiene una buena relación con su equipo de trabajo. caso contrario sucede con el 14.29% quienes afirman que se da solo algunas veces.



**Tabla 26**

*Satisfacción laboral*

	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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
	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	%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
a	0	0	1	50	0	0	0	0	1	50	0	0	2	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	0	0	0	0	0	0	3	42.86																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
b	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	50	1	50	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	42.86																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
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	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	14.28																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
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	0	0																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
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	0	0	0	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

**Interpretación:**

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 42.86% (3) coinciden al manifestar que siempre y algunas veces percibe que son parte importante del equipo siempre y cuando tomen en cuenta sus interés e inquietudes. mientras que un 14.28% sostiene que que lo dicho anteriormente se da casi siempre.

## Estrategias y convivencia escolar

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 42.86% (3) son aquellos encuestados que sostienen que la frecuencia en que ellos realizan actividades en mejora de trabajo con los alumnos se da casi siempre en su mayoría con coordinadores que trabajan en colegios mixtos y solo varones y algunas veces los que trabajan en colegios solo de varones y solo mujeres.

**Tabla 28**

*Participación activa*

	GUE JFSC												Sub total 1	IE GUSTAVO 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																			
	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	%																		
a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	2	28.5							
b	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	1	100	2	28.5					
c	0	0	1	50	0	0	0	0	1	50	0	0	2	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	42.8					
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	7	100			

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

**Interpretación:**

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 42.86% (3) nos dicen que algunas veces se da actividades que sirven para favorecer el clima laboral y personal, a diferencia del 28.57 % quienes consideran que siempre y casi siempre realizan dichas actividades.

### Motivación y autoconfianza

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, se puede observar que hay diferentes puntos de vista siendo uno de ellos el 28.57% quienes consideran en el los últimos años siempre han recibido algún reconocimiento y crecer profesionalmente por parte de su jefe inmediato por otro lado hay un 14.29% que casi nunca y nunca reciben algún reconocimiento u oportunidades para crecer como profesional-.

**Tabla 30**

*Compromiso y Competitividad*

	GUE JFSC												Sub total 1	IE GUSTAVO 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																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	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	%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	0	0

**Fuente:** Encuesta realizada a 07 Coordinadores de educación

**Interpretación:**

De 7 Coordinadores de TOE encuestados, el 42.85% (3) percibe en su entorno laboral sus compañeros de trabajo casi siempre se sienten comprometidos con el trabajo de calidad propuesto como metas comunes, por otro Lado, hay un 14.29% manifiestan que siempre se da dicho compromiso por parte de sus pares.

### **3.2. Discusión de Resultados**

En los siguientes párrafos se presenta la discusión de resultados, de los datos que se ha obtenido de la aplicación del instrumento de investigación, es trabajo está dividido en dos partes la primera está referido a la variable independiente tratando el tema procesos de comunicación interna y la segunda parte la variable dependiente que tiene como tema el Desempeño laboral.

#### **DE LA ENCUESTA**

Respecto a la primera pregunta de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿cree usted que la comunicación es efectiva entre sus pares en su centro de trabajo?) Se observa que , de los colegios mixtos encuestados sostienen que la comunicación efectiva entre sus pares es muy buena, mientras que el colegio de varones afirma que la comunicación efectiva entre sus pares es excelente y bueno , a su vez el colegio de mujeres considera que la comunicación efectiva entre sus pares es muy buena y excelente, de ello se puede inferir que del total de los encuestados el 57.1%, afirma que la comunicación efectiva entre sus pares es muy buena entre tanto el 14.3% sostiene que la comunicación efectiva entre sus pares es buena. Ante las respuestas emitidas por los encuestados se observa que, si existe una comunicación permanente en su entorno, lo cual se considera que es apropiado para las buenas relaciones en un centro laboral, hoy en día eso debe primar en cualquier ámbito de nuestras vidas tanto en el aspecto laboral como personal, dependerá mucho de cómo se de esta comunicación en el día a día y será importante cumplir ciertos requisitos, así como nos menciona

Lair Ribeiro (1994), nos dice que una comunicación eficiente se inicia cuando nuestro lenguaje corporal y tono de voz son los adecuados, y una sola palabra donde la palabra deja de tomar sentido dando lugar significativamente el lenguaje y expresión corporal, teniendo

como base una buena inteligencia interpersonal para poder mantener una comunicación adecuada.

Respecto a la segunda pregunta de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿Qué tan conveniente considera usted que la comunicación interna favorece el buen desempeño laboral?), De los encuestados, el 85.7% (6) consideran que siempre es conveniente la comunicación interna en su trabajo, lo que nos lleva a pensar que esto repercute en su desempeño laboral, siendo los colegios de solo mujeres, mixtos, y solo varones lo que coinciden con este punto, mientras que un 14.3% (1) piensa que solo es conveniente.

De los datos anteriores se puede inferir que la comunicación interna es un ente importante para aumentar el desempeño laboral en los centros de trabajo puesto, que establece el cumplimiento de objetivos, por ello es importante potenciar los flujos de información y El desempeño laboral Es el comportamiento del colaborador adquirir de los objetivos trazados. Así mismo Pizzolante (2004) dice la comunicación interna conceptualiza momentos en donde dos o más personas intercambian, principios, ideas o sentimientos con visión integral.

Respecto a la tercera pregunta de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿cree usted que es importante la práctica de los valores para fomentar las buenas relaciones?), las respuestas tuvieron una ligera variación, ya que un 57.1% (4) que es la mayoría opinan que es muy importante la práctica de valores en las buenas relaciones de la I.E., mientras que hay porcentaje mínimo de 14.3% provenientes de coordinadores que laboran en colegios mixtos los cuales consideran bastante importante la práctica de valores, así como también un 14.3% de los colegios solo de mujeres que piensan que es importante,

a su vez los colegios solo varones piensan que es demasiado importante la práctica de valores para fomentar las buenas relaciones en la I.E.

Estos resultados nos llevan reflexionar que hay una mínima cantidad que lo considera demasiado importante, lo cual debería ser el ítem que debido ser el de más proporción, sobre la práctica de valores de hoy en día, como sabemos los valores tales, como respeto, solidaridad, honestidad entre otros, juegan un papel importante y clave para las buenas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida ya sea el trabajo, familia, sociedad. Es por ello que concordamos con la teoría de Jaques (2004), explica que la gran fuerza unida de cualquier organización está condicionada en la existencia de valores unidos armónicamente entre sus integrantes. Los grandes generadores de tensiones y fricciones son los valores discrepantes o conflictivos

Cabe destacar, que para Hernández y Cendejas (2006) los valores son ideales que están determinan comportamiento entre los integrantes de un sistema netamente culturalmente.

Según Cortázar (2009), expone que al efectuar el respeto se observara cambios en el comportamiento tales como el aprecio de las ideas y creencias de los demás, así como el reconocimiento de capacidades sin distinción de ninguna índole.

Respecto a la cuarta pregunta de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿cree usted que la información fluye adecuadamente entre sus semejantes?) Podemos decir que, el 57.1% (4) respondieron que la transmisión de información entre sus colegas siempre se da, puesto que fluye adecuadamente, siendo a aquellos coordinadores que laboran en los colegios solo de varones, de mujeres y mixtos los que sostiene lo mismo. Por otro lado, se observa que hay un 28.6% que piensa que la información fluye casi siempre, mientras que una minoría de 14.3% que afirman lo contrario manifestando que la transmisión de información nunca se da. En los resultados obtenidos, se aprecia que en su mayoría



concuerdan que siempre hay una fluidez de información, lo cual es importante recalcar que, comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es decir, es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, es por ello que debe fluir con naturalidad para asegurar que la información llegue de una manera adecuada.

Según Para Valdez (2007) la comunicación es el proceso en el cual dos o más personas se relaciona entre si intercambiando ideas, pensamientos, entre otros. Para que dicho proceso se dé con eficacia, es importante que la persona que decepciona el mensaje escuche con atención y la persona que envía el mensaje exprese de forma clara para que no dé lugar a interpretaciones negativas.

Respecto a la quinta pregunta de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (señala cuales de los siguientes canales de comunicación interna (orales, escritos, tecnológicos) se dan entre coordinadores de TOE y auxiliares de educación en su I.E?) Inferimos que, el 100% (7) manifiestan por unanimidad que en su centro laboral los canales de comunicación interna más utilizados entre los coordinadores y los auxiliares son los de tipo oral, siendo los menos utilizados los escritos y tecnológicos.

Hoy en día es usual tener a la mano medios tecnológicos, que podrían quizás ayudar a acceder a información muy relevante, pero no todas las personas la consideran indispensables, hay quienes todavía piensan que hablar personalmente es mejor y más gratificante, prueba de ellos son nuestros encuestados. Es por ello que estamos de acuerdo con la teoría de Robbins (2004) existen diversos tipos de comunicación interpersonal una de ellas es la Comunicación oral: considerado como el principal medio para intercambiar mensajes. Las ventajas de la comunicación oral son la velocidad y la retroalimentación. Si el receptor no está seguro de lo envía, él que lo recibe el emisor lo detecta por la

realimentación rápida y puede arreglarse. El punto de quiebre de la comunicación oral se va dar cuando el mensaje pasa de boca en boca ocasionado problemas.

Respecto a la sexta pregunta de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (marca la frecuencia con que se da los siguientes canales de comunicación interna) Podemos decir que el 100% (7), afirman por unanimidad que el canal de comunicación oral se da mensualmente en sus centros laborales. Es importante resaltar que la frecuencia en que en que se dé la transmisión de información, sea continua ya que incide en gran medida en el desenvolvimiento de óptimos resultados en el entorno laboral, ante esto Pavía Sánchez (2013) nos dice “la comunicación oral según su frecuencia de puede ocurrir de vez en cuando (esporádica o de manera planificada en un determinado momento temporal de duración mínima”.

Respecto a la séptima pregunta de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿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?) Destacamos que, existe incidencia en sus apreciaciones puesto que el 28.57% (2) son aquellos que en su mayoría tiene una similitud en su porcentaje, pero con diversas apreciaciones. Siendo los coordinadores (TOE) que laboran en los colegio mixto (turno tarde ) y colegio de solo mujeres(turno mañana) los que dicen que es importante que se dé la comunicación interna para un buen clima laboral, mientras que los encuestados que laboran en turno mañana de los colegios mixtos y de colegios solo de varones turno tarde piensan que es muy importante la comunicación interna para un buen clima laboral , a su vez importante que laboran en los colegios mixtos turno mañana y de solo mujeres turno tarde piensan que es de demasiado importante lo dicho anteriormente. Y por otro lado un 14.29% considera que es poco

importante. Observando los resultados nos podemos dar cuenta que la comunicación interna es tomada como algo primordial en el quehacer diario de nuestros encuestados, puesto que contribuye para ellos en el buen funcionamiento de su entorno laboral, así como también en prevalecer la armonía de sus pares. Para Brandolini (2010) establece que la comunicación interna es un instrumento indispensable para lograr mayor competitividad, identificación y consenso dentro de todo centro laboral eficazmente, conlleva a una mayor productividad y armonía dentro del ámbito laboral. Lo cual estamos de acuerdo con dicho autor pues para que haya productividad tiene que haber redes de comunicaciones saludables”. Así también coincide Chiavenato, (2010) diciendo en que el clima laboral es la condición del ambiente adecuada por los colaboradores de la organización en su desenvolvimiento. Esta definición es un elemento que ayudara a entender el clima laboral”.

Respecto a la octava pregunta de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿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?) Podemos decir que, el 71.3% (5) manifiestan que la información oficial siempre se da, puesto que llega a través de los siguientes medios: comunicados, órdenes, memorándum etc. siendo los colegios de solo varones, solo mujeres y mixtos los que coinciden en con lo dicho anteriormente., mientras que tan solo el 28.57% piensa que casi siempre se da estos medios de información. Los resultados en su mayoría favorecen son notorios con respecto que una información debe llegar siempre de manera oficial, con respecto la minoría se observa que no es usual que llegue. Esto no lleva reflexionar que en algún centro falte de ello, pudiendo ocasionar conflictos puestos ya que la información podría llegar de manera distorsionada. Así lo confirma Fernández (1991) nos dice que una causa primordial en una comunicación

informal es el rumor; que suele aparecer cuando los canales de comunicación formal no están funcionados adecuadamente informando de manera negativa, el rumor surge de la desinformación, por lo tanto, consiste en la información pobre e imprecisa. Cabe mencionar que también los medios formales también son importantes.

Respecto a la novena pregunta de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿Cuándo usted ha tenido algún problema y ha acudido a su jefe inmediato ha percibido un sincero interés por ayudarlo?) Decimos que el 85.71% (6) sostienen que ante cualquier eventualidad en su centro laboral siempre han sentido un apoyo sincero, ya que, su jefe inmediato a tomado interés por ayudarlo. siendo en su mayoría aquellos coordinadores que laboran en colegios mixtos y de solo varones, por otro lado, hay 14.29% que son los que trabajan en colegios de solo mujeres los que piensan que algunas veces se da el apoyo por parte de su jefe inmediato. Con estos resultados se observa que la gran mayoría de encuestados tienen una confianza plena, lo cual les permite recurrir con libertad a su jefe inmediato, infiriendo que dicho jefe demuestra liderazgo transformacional, que le permite que sus allegados se desenvuelvan con confianza y productividad en su centro laboral. Lo dicho coincide con García, (2007) dice que la comunicación interna tiene como sustento en las relaciones laborales flexibles son beneficiosas que permiten logra metas propuestas. Dicha comunicación debe darse en toda la organización y tener una retroalimentación consecutiva para obtener buenos resultados.

Respecto a la décima pregunta de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿Cuándo toma una decisión importante para mejorar la disciplina y comportamiento de los estudiantes, se toma en cuenta su opinión y/o la de los demás?) Podemos afirmar que el, 71.42% (5) sostienen que en sus labores diaria y funciones muy importantes, los perciben

siempre, puesto que se toman en cuenta su opinión en decisiones relevantes, con relación a los estudiantes. Mientras que hay un 14.29% que consideran que esto se da casi siempre y algunas veces. Analizando los resultados se puede constatar que los encuestados si perciben el apoyo necesario para ejercer su autoridad con respecto a su labor, es importante otorgar en los centros de trabajo el valor que corresponde a cada integrante de la comunidad educativa, fomentando en ellos confianza para la toma de decisiones para mejorar su quehacer diario. A su vez Ramírez (2010) indica que “la iniciativa se manifiesta mediante opinión y sugerencias que emiten los subordinados, esto representa la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje apoyado en la auto responsabilidad y la auto dirección”, dicho autor concuerda con Hyland (2011), indica que “las personas tienden a sentirse arraigadas en la organización, esto significa que los colaboradores necesitan seguridad, que perciban a su lugar de trabajo como su hogar, y que no serán objeto de abusos, ataques, vejaciones o despidos”.

Respecto a la pregunta once de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿cree usted que está preparado para lidiar conflictos con sus colegas, padres de familia y/o alumnos?)

De los encuestados el 100% (7) siendo los coordinadores que laboran en los colegios mixtos, solo varones y solo mujeres los que afirman que siempre están en la capacidad de resolver diversos conflictos en la I.E., padres de familia o alumnos. Se observa que por unanimidad los coordinadores si están en la capacidad de resolver dichos conflictos lo cual es loable, porque demuestra lo comprometidos que estas con su trabajo y la vocación que tienen, cabe resaltar que para (Britto, 1991) nos dice que las peculiaridades distintivas de las instituciones educativas radican En el actuar del jefe o directivo, llamándola eficacia de

gestión escolar, liderazgo, que se conforman como algo determinante, relevante, que tiene como efecto un bajo o alto nivel de conflictividad.

Gan (2007), nos describe a la concepción como el lugar en donde la cultura organizacional es considerada como un cumulo de principios, normas, reglas, valores que va influir en el desarrollo que se produce constante, así como también la forma en que se le aplica soluciones estratégicas en la resolución de problema.

Respecto a la pregunta doce de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿percibe usted que su jefe inmediato, le incentiva constantemente para su crecimiento?) Hay un 57.1% (4) perciben que su jefe inmediato ayuda en su crecimiento profesional ya que siempre reciben un reconocimiento a su esfuerzo, los encuestados que coinciden en las mismas opiniones son aquellos que laboran en los colegios mixtos y solo de varones, mientras que un 14.3% consideran que dicho reconocimiento se da casi siempre o algunas veces. Se puede observar que la gran mayoría de encuestados sienten ese apoyo fundamental que les permite crecer profesionalmente, es por ellos la importancia de los incentivos no solo de la parte económica sino de manera informal, llámese un abrazo, palabras de aliento, etc., donde el receptor se siente motivados e importante mejorando así su productividad. Así lo sustenta Muchinsky, 2000) Demuestran que el grado de satisfacción o insatisfacción laboral están determinada con muchas manifestaciones conductuales y resultados de gran envergadura en la sociedad o empresa Mientras que para Morales (2012), la Comunicación Interna concierne a todos los elementos de la empresa desde la dirección general, de manera jerárquicas, Es decir, todos los colaboradores que forman parte de la organización deben caminar siguiendo la misma visión.

Como explicó Maslow mencionado por Gan (2007), “Opina que los colaboradores tratan de cubrir en el trabajo una cadena de necesidades, entre las cuales se pueden identificar las de relacionales, pertenencia y de integración”.

Respecto a la pregunta trece de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿Cuándo los alumnos acuden a usted que no tienen problema alguno en manifestar sus inquietudes y solucionar sus demandas?) Hay un 42.86% (3) ubicados en el cuadro, se puede observar que no existe una variación significativa en cuanto a los porcentajes, puesto que es mínima la diferencia, el cual se ve reflejado en que 3 coordinadores que afirman, que cuando unos de sus alumnos requieren de su ayuda, siempre perciben que tiene la confianza para comunicarlo., mientras que un 28.57% que son 4 encuestados piensan diferente considerando que la confianza recibida por parte de sus alumnos se da casi siempre y algunas veces. Es importante recalcar que el desarrollar un trabajo óptimo es importante involucrarse de lleno en sus funciones, en este caso se observa que hay los coordinadores han llegado a desarrollar en sus alumnos confianza y poder apoyar en sus inquietudes.

Lo dicho se apoya en el autor Berlo (1969) quien señala que los diálogos empáticos son de suma importancia en el proceso de la comunicación, puesto que cuando dos personas se comunican intentan ponerse en el lugar del otro o lo que llamamos ponerse en los zapatos de otro.

Respecto a la pregunta catorce de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿Ha participado en algún taller para mejorar la autoestima, buen trato y desarrollo personal de sus alumnos?) Hay un 57.14% (4) manifiestan que siempre participan en talleres que les ayuda a mejorar su formación profesional en cuanto a al buen trato, autoestima etc. siendo aquellos encuestados que laboran en los colegios mixtos, solo de varones y solo de mujeres.

A su vez un 28.57% confirman que casi siempre, mientras que un porcentaje mínimo de un 14.29 % afirman que nunca participan en dichos talleres. Al observar los resultados podemos inferir cuán importante es mejorar como profesionales, estar capacitándose constantemente, pues permitirá ser productivo y cumplir a cabalidad con los objetivos trazados en la I.E.

Cabe destacar, que para Grados (2001), la capacitación es aquella información, aprendizaje básico que se da al personal de una empresa para complementar los conocimientos y formación que ha llevado así poder desempeñar su labor o trabajo, dentro de ella”.

Respecto a la pregunta quince de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿percibe usted si existe un ambiente de armonía y trato cordial en su centro de trabajo?) Del total de encuestados el 57.14% (4) son los coordinadores que laboran en los colegios mixtos, la de solo los varones y solo mujeres quienes afirman que casi siempre existe buen trato y la armonía en su centro laboral, mientras que un 28.57% lo considera que casi nunca, por otro lado, el 14.29% afirman que se da siempre. De acuerdo a los resultados se evidencia que hay una cierta discrepancia en la medida de que se percibe un ambiente armonía, puesto hay una cantidad considerable que lo percibe diciendo casi casi nunca. Esto nos lleva a reflexionar sobre cuáles son las causas por las que no exista un ambiente y trato cordial en su centro laboral, en la actualidad el éxito de alguna I.E, depende mucho de cómo esto se desarrolle, teniendo en cuenta las opiniones y la forma de cómo se resuelven conflictos entre sus pares. Así lo señala Llana (2009), las relaciones son las sensaciones por parte de los colaboradores y la vivencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones, teniendo un trato horizontal.



Según Palacios (1994), el clima o ambiente de trabajo forma parte de uno de los factores determinantes y facilita no solo los procesos organizativos de gestión sino también a un cambio inmediato.

Según Malgesini y Jiménez (2000) “convivencia significa vivir en armonía y a diferencia de conflicto tiene una connotación positiva: está cargado de ilusión e implica también aprendizaje, normas comunes”.

Respecto a la pregunta dieciséis de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿planteas propuestas eficientes sobre los aspectos que son relevantes en el comportamiento de los alumnos?) Hay un 57.1% (4) sostienen que siempre participan planteando propuestas que son relevantes en el comportamiento de sus alumnos, mientras que un 49.2% piensan que casi siempre plantean dichas propuestas. Observándose una diferencia mínima entre lo encuestado. Los resultados nos demuestran una similitud de opiniones, ya que coinciden en el que tener un cargo superior, no te limita a aportar con propuestas significativas en el trabajo con alumnos, para unificar con tus pares las aportaciones en vías de mejorar el trabajo en el centro laboral. El dicho coincide con Según Griffin & Moorhead (2010) el diálogo que fluye en sentido horizontal o cruza las líneas de reporte tradicionales casi siempre tiene que ver con el grado de desempeño de las labores, y el trabajo en equipo. Para Cruz (2012), la comunicación de índole horizontal, está asociada en las funciones y es necesaria para establecer y juntar diferentes trabajos en el trabajo.

Respecto a la pregunta diecisiete de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿cree usted que sus propuestas y sugerencias de mejora son tomadas en cuenta para promover cambios en las actitudes y comportamientos de los alumnos?) Hay un 42.85% que manifiestan que casi siempre son considerados y tomados en cuenta al momento de

plantear propuestas o sugerencias para promover cambios y comportamiento de sus alumnos, siendo aquellos encuestados que laboran en los colegios mixtos, mientras que un 28.57% piensa que siempre, por otro lado, un 14.29% consideran que este que dicha consideración sé que se da algunas veces a su vez un 14.29% afirma que casi nunca.

Se puede observar a partir de los resultados que hay ciertas discrepancias en cuanto, a si se les consideran al momento de tomar de decisiones en su centro laboral, llamando la atención aquello encuestados que nunca han sentido ser tomados en cuenta en algo tan relevantes. Es importantes recalcar cuán importante es tomar en cuenta, lo dicho y las aportaciones de los otros ya que pueden ayudar a formar lo que pensamos. LA comunicación se habituará en un plan con las metas comunes, de interés o de llegar a consensuar con los miembros de del equipo aprendiendo uno de otros. Según Gento (1994), en la parte del funcionamiento de una institución, la colaboración se entiende como la aportación de individuos o grupos de personas en una problemática y toma de decisiones que afectarán en la ejecución de metas comunes.

Respecto a la pregunta dieciocho de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿cree usted que tiene autonomía para tomar decisiones que mejoran la disciplina y comportamiento de los alumnos?) Del total de encuestados, el 42.85% (3) consideran que en el trabajo con los alumnos con respecto a la disciplina se dan casi siempre, puesto que perciben que tienen autonomía para dichas decisiones. Mientras un 28.57% los considera siempre por otro lado un 14.29% considera que la autonomía brindada se da algunas veces y casi nunca.

De los resultados se asume que hay una variación de respuestas, puesto que se observa un descontento por parte de los encuetados ya que siente que no siempre son tomados en cuentas o no tiene autonomía en situaciones importantes de su trabajo. A si mismo Ramírez

(2010), manifiesta que la iniciativa se manifiesta mediante opinión y sugerencias que emiten los subordinados, esto representa la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje apoyado en la auto responsabilidad y la autodirección”.

Según Chiavenato (1994) considera que la participación activa de los colaboradores, permitirá que se sientan identificados y tomen decisiones seguras y como beneficio para la organización, es por ello que se debe incidir en este accionar.

Según Méndez (2006), “los directivos empoderan a los empleados según sus capacidades, el cargo y la tarea asignada, lo que les permite dar opiniones y participar en decisiones en contextos particulares”.

Respecto a la pregunta diecinueve de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿percibe usted que integra un equipo de trabajo eficiente y productivo?) Del total de encuestados, el 57.14% (4) siendo la mayoría aquellos coordinadores que laboran en los colegios mixtos solo de mujeres, quienes perciben que casi siempre integran a un equipo de trabajo eficiente, mientras que un 28.57% sostiene que siempre, por otro lado, un 14.29% piensan que se da algunas veces. De los resultados inferimos que efectivamente si existe una un trabajo en equipo que puede varía en las veces que se da, pero que la final si se percibe.

Hoy en día la eficiencia muestra el tipo de profesional que es una persona tanto competentemente pues cumple con su deber de una manera activa realizando acciones importantes. Un colaborador eficiente suma tranquilidad a cualquier líder que siente que puede delegar y confiar en su trabajo bien realizado.

Respecto a la pregunta veinte de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿cree usted que sus compañeros de trabajo llegan a interiorizar las normas establecidas, se

identifican con los objetivos propuestos para obtener el éxito del trabajo en equipo?) De los encuestados, el 42.85% (3) consideran que el éxito del trabajo en equipo se da algunas veces siendo importante que se lleguen a interiorizar las normas del I.E, a su vez un 28.57% considera que casi siempre, mientras que un 14.29% piensan que el éxito del trabajo en centro laboral se da siempre. Y por último un 14.29% opina que casi nunca. De los resultados se puede decir que las normas no están muy interiorizadas, poniendo quizás en desequilibrio al desempeño laboral de sus colaboradores. El compromiso laboral es considerado como uno de los elementos claves de aquí a unos años referido a la Comunicación Interna de las organizaciones, realizando prácticas orientadas a reforzar el sentimiento de identidad de los empleados.

A su vez Chiavenato (2010), no dice que “la estructura representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a las cuales se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo”. Respecto a la pregunta veintiuno de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (la relación que existe actualmente en su equipo laboral. ¿Le ayuda a realizar efectivamente y eficientemente su trabajo?) Del total de encuestados, el 71.42 % (5) siendo la gran mayoría aquellos encuestados que trabajan en un colegio mixto y colegio solo de varones y solo mujeres, quienes afirman que la eficiencia de su trabajo se da siempre cuando existe una relación armoniosa en su centro laboral, mientras que un 14.29% manifiesta que lo dicho anteriormente se da algunas veces y casi nunca. Por unanimidad se puede observar que las relaciones interpersonales son consideradas como parte esencial de un equipo. Nosotros por ser seres netamente sociales, puesto que nacemos con esas condiciones necesitamos aprender de los demás, aunque sea difícil, puesto que tenemos diversas características y diversos caracteres, pero ello no podrá impedir adecuarnos a diversas realidades de acuerdo al contexto sociocultural.

Para Llanea (2006), en el trabajo la relaciones que fluyen de manera interpersonal va hacer el detonante para un trabajo colegiado y eficiente por parte de los trabajadores.

Estas relaciones interpersonales en el medio de trabajo van a constituir elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo”.

Respecto a la pregunta veintidós de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿se siente motivado con la remuneración económica que percibe en el cumplimiento de sus labores?) De los encuestados, el 42.85% (3) sostienen que se sienten algo satisfechos con respecto a la remuneración económica, por otro lado hay un 28.57% que se sienten bastantes satisfecho, mientras que un 14.29% que se sienten muy satisfecho y un 14.29% poco satisfecho con lo referido a lo económico. De acuerdo los resultados nos preguntamos ¿Qué es más importante para la fuerza laboral: el dinero o el reconocimiento? Para responden a dicha pregunta debemos tener en cuenta las experiencias y la peculiaridad que tenga, así como también sus necesidades. La Motivación monetaria no es considerada como lo único que existe en la vida no es la única motivación para un trabajador, pero no pierde importancia. Es por ello que Díaz y Cabral (2005), han indagado la satisfacción laboral entre los individuos de bajos y altos salarios dentro del de una organización, encontrando que los primeros declaran un nivel significativamente más bajo de satisfacción laboral.

Así mismo Llanea (2009), comenta que las personas laboran para satisfacer necesidades económicas, a su vez un crecimiento profesional. Dichas carencias dan lugar a las motivaciones intrínsecas.

Respecto a la pregunta veintitrés de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿considera usted un clima de armonía en su entorno laboral?) Del total encuestados, el 42.86% (3) que son los coordinadores que laboran los colegios mixtos, colegios solo

mujeres, quienes afirman que casi siempre hay un clima laboral armonioso en su entorno laboral, mientras que un 28.57% afirman que siempre y algunas veces se da dicho clima laboral. A través de estos resultados observamos que no hay variación en la frecuencia en que se da dicho clima laboral es por eso que mantener un buen entorno laboral es una meta indispensable de toda organización. Si promovemos un proceso motivacional y armonioso, por naturaleza vamos a sentirnos bien con nuestro yo interior y seguramente la reacción será afirmativa en el lugar donde nos desempeñamos, compartimos ideas y tareas diariamente.

Para Sandoval (2004), el ambiente que se brinde en una empresa influirá en el aspecto psicológico de los trabajadores, pues ellos demostraran el grado de confianza, miedo o seguridad que tengan. Es por ello razón, que la manera como se comporte el empleado en su lugar de trabajo no depende solo de su personalidad sino también de cómo siente su clima de trabajo.

Respecto a la pregunta veinticuatro de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿considera usted que obtiene el reconocimiento adecuado por su interés de su trabajo?) De los encuestados, el 28.57% (2) siendo aquellos coordinadores que laboran en los colegios solo de varones los que afirman que siempre, obtienen un reconocimiento por el desempeño de su trabajo, el 28.57% (2) son aquellos que laboran en los colegios mixtos los que manifiestan que casi siempre perciben dicho reconocimiento y por último un 28.57% (2) piensan que dicho reconocimiento se da algunas veces. Mientras que un 14.29% afirma que nunca percibe un reconocimiento por su quehacer diario. En los resultados podemos sostener que variación en cuanto a la frecuencia si reciben algún reconocimiento pues hay quienes casi nunca lo reciben. Situación que nos lleva a pensar que quizás existan causas por lo cual no sucede. No cabe duda que el reconocimiento laboral es uno de los pilares de satisfacción personal más relevantes con las que cuentan los individuos para sentirse feliz

con su trabajo, el reconocimiento laboral es un recurso en el que no debemos escatimar y que debemos de saber administrar ya que es un factor que ayuda impulsar un levado desempeño. Madrigal (2009), define que al igual que los colaboradores, el directivo o líder tiene motivadores tanto intrínsecos como extrínsecos. En cuanto al uso de estrategias de reconocimientos, halagos constantes de un buen trabajo.

Respecto a la pregunta veinticinco de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿cree usted que mantiene una buena relación con sus pares ala ejercer autoridad y asumir responsabilidad?) Existe un 14% (4) que sostienen que al momento de ejercer su autoridad y asumir responsabilidades en su entorno laboral percibe que casi siempre se da esas situaciones, ya que mantiene una buena relación con su equipo de trabajo, mientras un 28.57% afirma que se da siempre. caso contrario sucede con el 14.29% quienes afirman que se da solo algunas veces. Dadas las respuestas se considera que haya una frecuencia variada significativa en cuanto al poner límites cuando se es necesario. Mantener una buena relación de trabajo con tu con tú personal a cargo no quiere decir que la relación tenga que ser exageradamente cercana. Si se pierde sentido a la comunicación y no se pone límites claros podría acabar en con función de papeles. Una vez llegados a este punto, las delimitaciones pueden difuminarse y afectar al trabajo. La confusión de papeles puede conducir a situaciones complejas. Es importante conocer los límites y actuar conforme estos. Para Ahumada (2004) propone que la autoridad ejercida por parte del líder debe ser democrática pues ellos tienen influencia social y una buena acogida por parte de su equipo.

Alcover (2003) plantea que organización de poder y los factores netamente ambientales respondiendo de manera positiva, son importantes al momento de encontrar la manera más adecuada de seleccionar a los directivos o jefes encargados de la modificación o continuación de los estilos demandando que la organización.

Respecto a la pregunta veintiséis de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿Cómo integrantes de un equipo se siente parte esencial de este, dado que toman en cuenta sus necesidades, intereses y vivencias?) El 42.86 % (3) coinciden, al manifestar que siempre y algunas veces percibe que son parte importante del equipo siempre y cuando tomen en cuenta sus interés e inquietudes. Mientras que un 14.28% sostiene que lo dicho anteriormente se da casi siempre Es por ello que el sentido de pertenencia es importante en nuestras vidas, porque nos lleva a creer, cuidar y defender las cosas que nos pertenecen, así como la cultura y raíces, cuando no se tiene sentido de pertenencia, cometemos errores, o no damos el 100% de algo que realizamos. Para Alves (2000), nos dice que un liderazgo eficaz está relacionado en el crear y desarrollar un clima dentro del el equipo que posibilite llegar al rendimiento buscado y la satisfacción esperada por los trabajadores.

Para Gan (2007), las personas pagan en su trabajo una muchas de necesidades, entre las que se encuentran su identidad dentro de la empresa y su integración continua. en su mayoría su satisfacción dependerá mucho de la interacción que tendrá con sus allegados o jefe inmediato.

Respecto a la pregunta veintisiete de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿con que frecuencia realiza actividades activas y dinámicas para mejorar comportamientos de los estudiantes?) Hay un el 42.86% (3) que sostienen que la frecuencia en que ellos realizan actividades en mejora de trabajo con los alumnos se da casi siempre en su mayoría con coordinadores que trabajan en colegios mixtos y solo varones y algunas veces los que trabajan en colegios solo de varones y solo mujeres, mientras que un 14.28% sostiene que siempre. La variación es mínima con referente a las actividades dinámicas que como coordinador utiliza como estrategias para trabaja con muchachos. Las dinámicas de trabajo



en equipo son herramientas primordiales para mejorar el trabajo en equipo independientemente el tamaño de la empresa.

Para Agallo (2003), dice que el activar actividades lúdicas psicomotrices son fuerzas muy, así como compartirlas en grupos sociales. Estos influirán de manera positiva en su desempeño.

Respecto a la pregunta veintiocho de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿realiza actividades que fomente la integración de sus personales y favorecen el clima laboral?)

De los encuestados, el 42.86% (3) nos dicen que algunas veces se da actividades que sirven para favorecer el clima laboral y personal, a diferencia del 28.57% quienes consideran que siempre y casi siempre realizan dichas actividades. Podemos inferir que existe una leve variación en cuanto a la proactiva hacia sus pares, diseñando actividades que fomenten el clima laboral.

Según Chiavenato (1994) considera que la participación activa de los colaboradores influirá en tomar decisiones acertadas y el trabajo dirigido a grandes grupos, siendo ellos personas muy proactivas y seguras.

Respecto a la pregunta veintinueve de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿este último año ha recibido reconocimiento o elogios por su trabajo bien hecho, así mismo he tenido oportunidades de aprender y crecer profesionalmente en el trabajo?) Hay 28.57% que consideran en el los últimos años siempre han recibido algún reconocimiento y crecer profesionalmente por parte de su jefe inmediato por otro lado hay un 14.29% que casi nunca y un 14.29% que nunca reciben algún reconocimiento u oportunidades para crecer como profesional, de acuerdo a los resultados no se observa que falta más quizás reconocerla labor de nuestros pares, no solo de manera formal sino, tal vez son pequeños muestras de

aprecio, abrazos, palabras de aliento etc. Para Méndez (2006) los trabajadores manifiestan que sus funciones ejecutadas en sus días a día les permite otorgarles reconocimientos y distinguirse entre sus compañeros fomentando en sí su Competitividad.

Respecto a la pregunta treinta de la encuesta aplicada a los coordinadores de TOE (¿mis compañeros de trabajo están dedicados y comprometidos al hacer un trabajo de calidad?) El, 42.85% (3) percibe en su entorno laboral sus compañeros de trabajo, casi siempre se sienten comprometidos con el trabajo de calidad propuesto como metas comunes, por otro lado, hay un 28.57% que sostiene que se casi nunca, mientras que un 14.29% manifiestan que siempre, mientras que un 14.29% algunas veces. Es por ello que el compromiso de los trabajadores refleja la implicación intelectual y emocional de éstos con su organización y con ello su contribución personal al éxito de la misma.

Tena y Villanueva (2010), conceptualizan al compromiso organizacional, como el grado de fuerza con la que un individuo colabora activamente y se siente parte con su institución, son conocidos como aquellos que crecen y reciben y manifiestan propuestas acertadas a la organización, así como también su predisposición para el trabajo siendo sinceros y leales.

## **DISCUSIÓN ENTREVISTA**

### **UT 01: Sobre la comunicación y su impacto en las buenas relaciones.**

Hoy en día es muy común, llevar un teléfono celular con múltiple función, entre ellas mejora la comunicación parientes o amigos que se encuentran lejos, mejorando quizás la comunicación, ¿pero será realmente esa su verdadera función?, ¿mejorará el vínculo comunicativo?

Por otro lado, en el hogar ese vínculo comunicativo que había entre los miembros de la familia, se ha ido perdiendo poco a poco, quizás por motivos válidos, salir a trabajar, en vías de mejorar la calidad de vida de dicha familia y esto no solo sucede en el ámbito familiar, sino también en el entorno laboral, el cual es el núcleo de nuestra investigación, entender cuán importante o influyente es la comunicación en las buenas relaciones.

Como sabemos, la comunicación entre pares es una necesidad personal que presupone participación, diversidad de pensamiento entre personas. Y si no se condujera de manera correcta afectaría así las Relaciones interpersonales.

Entonces podemos afirmar la comunicación tiene un impacto positivo en las buenas relaciones, pues como sabemos los seres humanos por naturaleza somos seres sociales e interactuamos diariamente y hay momentos en que no nos percatamos que no nos comunicamos de manera correcta, pero es de suma relevancia que se fomente en los centros laborales.

Cabe mencionar que para el autor Chiavenato (2011), la comunicación se desarrolla mediante una interacción entre receptores, puesto que trasladan información de manera esporádica a través de un conversatorio, es por ello que todo centro laboral no se puede existir son que haya comunicación, así como también ciertas barreras.

Fernández Collado (2002), piensa que cuando uno se comunica ocurre un proceso netamente social, y si este proceso no ocurre el individuo estaría desfasado con respecto a la civilización y el logro de objetivos, así como también no lograría sus aprendizajes.

Pasquali (1978) según lo investigado nos dice que la comunicación es la base social de toda sociedad prescindible puesto que toda sociedad comienza con ello.

Según Sanz (2011) menciona que la comunicación entre personas del mismo rango social o subordinados de toda índole va formar parte en todo momento de flujos de información interactiva.

A partir de este último autor, se puede apreciar que la forma como nos dirigimos a nuestro personal se puede entablar una dialogo apropiado y por lo tanto fomentara si buenas las buenas relaciones. Así también, para Zúñiga (2008), nos dice que el líder de toda organización tiene que ser el claro ejemplo de una comunicación horizontal entre sus pares, haciéndolas más productivas y generando confianza, adoptando actitudes positivas y coherentes demostrando honestidad y valores genuinos. A partir del dicho podemos decir que Las relaciones interpersonales son de vital importancia, para un centro laboral, porque nos solo mejora la, el clima entre los colaboradores sino también va influir en la productividad y esto no se lograría si no existiera la satisfacción laboral. Así nos lo dicen también los siguientes autores.

Newstrom (2011) conceptualiza a la satisfacción de todo trabajador como un grupo de sentimientos que pueden ser positivos o negativos hacia lo que hace en su trabajo o a situaciones particulares que le suceden en su quehacer diario.

Robbins y Coulter (2013) afirman que la que participación activa del colaborador demostraría su grado de satisfacción y sobre su desempeño considerándolo un escalón en su formación profesional.

A continuación, mostraremos lo que opinar nuestro entrevistado sobre los sustentado anteriormente.

Consuelo Tantaleán Smith “Referente a nuestra organización y el trabajo con nuestros auxiliares le podría decir que es buena, tenemos reuniones, tomamos acuerdos respetando a los demás, existe una comunicación formal e informal”.

Doris Cayetano: “Bueno sabiendo, que uno de los pilares fundamentales en toda administración, es la comunicación pues sirve para coordinar, gestionar nuestros puntos de vista es importante para las buenas relaciones hacerse una autocrítica de nuestro trabajo para mejorar nuestra labor”.

Un trabajador mejora su desempeño laboral por ende se compromete más con la I.E. cuando percibe se le motiva constantemente se sienten escuchados.

Cuando la comunicación es eficaz, tiende a alentar un mejor desempeño y promueve la satisfacción en el trabajo siendo una pieza clave comunicación interna.

Así nos menciona nuestra entre nuestros entrevistados nos dirán como sus puntos de vista referidos a este tema.

Marión Bringas Huamán” La comunicación es indispensable en todas las áreas de nuestras vidas hay diversas formas de comunicarnos a través de señas, palabras etc. pero lo más importantes en el ser humano y en las buenas relaciones interpersonales es la comunicación, sino hay comunicación no hay buenas relaciones personales ni sociales”.

Segundo Lisarte Amoroto Méndez: “La comunicación es fundamental y fluida entre los profesores, padres de familia, tutores y alumnado en general teniendo una relación fluida eso para mí es la clave de que las I.E avances de la mano con sus aliados estratégicos que son este caso la familia del alumno”.

David Gonzales Añorga: “La comunicación es esencial y determinante en el dialogo, el saber conversar, tener en cuenta el escucha efectivo es suma importancia en las buenas relaciones”.

Juana Poma Cuba: “La comunicación hoy en día pienso es de vital importancia que se dé buena manera, siempre teniendo como base el respeto, no se debe confundir eso”.

Fanny Elizabeth Vera Charcape “Pienso que la comunicación es muy importante debido que a través de ello podemos expresar lo que nosotros queremos para otras personas”.

Para Sanchez (2010), dentro de una empresa determinante que los mensajes lleguen desde los encargados superiores hasta aquello que tienen cargo menor, sin dejar de lado respeto entre ellos.

## **UT 02: Sobre la comunicación como herramienta de gestión.**

En la actualidad reto de los centros de trabajo, referidos al ámbito educativo u otros rubros, Es laboraron solamente de manera premonitoria, sino que se debe manejar herramientas estratégicas, para llevar a la organización a una mejora absoluta. debemos ser empáticos con nuestros colaboradores escuchándolos y construyendo buenas relaciones.

En el centro laboral es fundamental que exista un clima democrático, donde exista un ambiente de respeto mutuo sin distinción de jerarquías siendo sencillo, pero demostrando también el lado firme. motivándolos de manera constantes acentuando sus aciertos, así como también sus desaciertos.

Existen muchas maneras de llegar a la cima del existo una de ellas es orientar de manera positiva a nuestros trabajadores, haciéndolos sentir que parte fundamental y que sin ellos no se podría llegar lejos, motivándolos también en ser mejores y avanzar de cargo o hasta de crear su propia empresa, y para ello se necesita que ellos se sientan comprometidos

con lo que hace. Como se puede inferir el que ocupa un cargo mayor debe comunicar la información necesaria, capacitar, apoyar a su gente para que se movilicen en poder logro individual y común, tachando todas barrera y retroalimentando cada situación de aprendizaje.

Todos ello no se podría realizar si no existen la comunicación interna dentro entorno laboral, pues así lo confirmar los siguientes autores:

Cruz (2012), la comunicación mejora las relaciones internas analizando de manera detallada la personalidad de cada trabajador, conociéndolo de manera estructural, formando así líderes y confianza en sí mismo.

Es por ello que Berceruelo (2011), dice que en los centros de cualquier ambiente existen flujos de comunicación de tipo vertical u horizontal, siendo la segunda la más beneficiosa para la empresa y si se pone en práctica se obtendrá buenos resultados, así como también aplicarlos en la vida cotidiana.

Según Griffin & Moorhead (2010) nos dice que las buenas relaciones tienen que ver mucho con la buena comunicación interna que haya entre sus colaboradores siendo la clave para el éxito y el crecimiento de sus utilidades. Así como también debemos mejorar la comunicación la Externa Ascendente Descendente Horizontal.

Estos autores coinciden en que las comunicaciones deben incidir en mensajes y acciones concretas, pero sobre todo enfocadas a construir mejores relaciones con cada uno de los actores su organización centro laboral, usando de manera eficiente los canales de comunicación interna, mejorando así la gestión en las organizaciones.

A continuación, mostraremos lo que opinas nuestros entrevistados referido al tema la comunicación como herramienta de gestión:

Consuelo Tantalean Smith nos dice: “Lo que falta ahora en la I.E. es más comunicación hacia nuestra dependencia (información que bien de afuera), ya que no llega de la manera, más adecuada, a veces surgen problemas por la falta de comunicación oportuna”.

Marión Bringas Huamán “La comunicación como herramienta de gestión también es indispensable, lo hemos visto a través de la tarea de los administradores, porque si no nos comunica, Podemos decir colegas “tengo este proyecto a ver qué te parece, o me ayudas a mejorarlo u organizarlo” así no esté tan involucrado la persona, pero lo consideramos, le damos a conocer la gestión. Siempre va ver una persona que por más poquito sea su aporte, siempre será considerado”.

Scheinsohn (1993), considera que la comunicación permanece es decir se mantiene a través de ella cuando los interlocutores son sujetos sociales complejos y que puede entablar situaciones de comunicación formal y buenas relaciones internas Segundo Lisarte Amoroto Méndez: “La comunicación es muy importante, comunicamos lo que tenemos que hacer acciones a realizar, respetando las normas de convivencia de la I.E mi relación es buena con padres y alumnos”.

Para Morales (2001), la comunicación interna es relevante para un centro laboral, instituciones de índole público o privado y debe ser tomada en consideración, ya que, que de ello hará crecer y proyectará una imagen de una organización eficaz, seria y sobre todo teniendo sus trabajadores bien informados.

Doris Cayetano. “Un trabajo en equipo, se da teniendo como base un liderazgo que debe tener toda persona, las metas que nos proponemos se vayan acentuando, consolidando sobre todo en nuestra institución que es un I.E emblemática”.

David Gonzales Añorga: “Pienso que si no hay comunicación en el trabajo no se va concretar los objetivos que como institución nos hemos trazado al inicio del año. La



comunicación debe ser horizontal y por nada autoritario una buena gestión desde mi cargo considero que debe basarse en el buen trato”.

Juana Poma: “Que pasaría si nos comunicamos, el ser humano es eminentemente social y por naturaleza un ser comunicador, se tiene que dialogar intercambiar ideas para las gestiones de hoy en día”.

Fany Elizabet Vera Charcape: “Tenemos una comunicación abierta, flexible, tanto así que me comento sus inquietudes, de igual manera los alumnos, con toda confianza de manifiesta de igual manera los padres”.

Podemos concluir podemos decir que las buenas relaciones específicamente internas dependerán muchos de las estrategias aplicada por parte del quien dirige la organización llevara cabo una comunicación eficaz y formando trabajadores informados de sus objetivos y metas establecida y sobre todo un sentido de identidad con su centro.

### **UT 03: Sobre el reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral**

En estos ítems nos lleva a relacionar con un tema actual cuando queremos que nuestra organización centro laboral crezca no solo de manera monetaria sino con todos los que participan en él, siendo un punto de partida la satisfacción y cuanto esta comprometidos con su trabajo observando cambios en su comportamiento diario.

Existen muchas investigaciones que mencionan que los trabajadores que viven inadecuadas condiciones de trabajo, falta de reconocimiento, empleo deficiente, escasos salarios y beneficios etc. Manifiestan frustración e insatisfacción con bajos niveles de desempeño y productividad que se traducen en niveles de calidad pobres.

Por ello Raineri (2006), nos manifiesta que los integrantes de la organización o llámese empresa esperan instrucciones claras en sus tareas, así como también un reconociendo ya sea de manera física o monetaria.

Stephen y Timothy (2013), conceptualiza al grado de satisfacción de un colaborador como aquella sensación tanto positiva o negativa hacia su trabajo, siendo el líder quien evaluara sus características, buscando en todo momento un alto grado de satisfacción.

Kanfer (1995) señala que tanto la motivación como el rendimiento va a sufrir cambios a través de cómo se dé estarán unidas de manera recíproca e influenciada entre sí.

Jaén (2010), nos dice que la motivación y el rendimiento están estrechamente relacionadas de manera significativa siendo los autores contemporáneos quienes nos informen de eso.

En los postulados anteriores sustenta, que la motivación, repercute en el desempeño laboral de los colaboradores, así como también en su satisfacción laboral. La motivación está relacionada con el reconocimiento que se debe hacer al personal, lo cual es de suma importancia hoy en día. Así nos lo dice:

León y Díaz (2013) mencionando cuando un líder te brinda recompensas o incentivos de acuerdo a como te desempeñas en su labor diaria todo ello se le llama motivación extrínseca pues va a depender por agentes externos.

Consuelo Tantaleán Smith: “nos confirma los siguientes: “No se comunica mucho lo que uno hace, pero cuando hay reuniones yo me encargo en la asamblea de docentes de comunicar lo que estamos haciendo, para que la comunidad educativa sepa”.

Resulta relevante considerar, tal como se indicó previamente, que además de las retribuciones, es importante que los supervisores y jefes directos brinden un soporte autónomo sus empleados y fomenten un clima positivo a través del empoderamiento (libertad para que puedan opinar y decidir por ellos mismos).

De esta manera, el trabajador percibirá su ambiente laboral de modo favorable, lo cual influirá directamente en su motivación.

Marión Bringas Huamán “Tengo la facilidad de llegar a las personas, motivarlas, sensibilizarlo para cualquier proyecto o actividades y tengo la recepción del resto, hay satisfacción éxito”.

Segundo Lisarte Amoroto Méndez: “Bueno creo que es importante que se dé el reconocimiento al trabajo, pero en mi caso son muy pocas las situaciones en la a un coordinador se le reconoce por algo que hizo bien. Sólo de manera verbal”.

Robbins, S. (2004), manifiesta que existe 2 tipos de reconocimiento de tipo formal e informal. El tipo formal son las efectivas cuando queremos que nuestra empresa sea productiva, demos ir más allá implementando acciones en donde reforzamos acciones mediante a portaciones, premiando su servicio y valorando su tiempo de servicio, mientras que la informales la menos apropiada puesto que simple, paupérrimo y menos efectiva. Las acciones que corresponde a este tipo de reconocimiento son muestras físicas (abrazo, palabras de aliento, elogios etc.).

Doris Cayetano: “Yo pienso que más que lo material, es el producto que vemos todos los días, es por ejemplo saber que nuestros alumnos es el resultado de ese trabajo en equipo, de ese reconocimiento que todos los días nos dan los muchachos, un trabajo continuado”.

David Gonzales Añorga: Bueno en lo que me concierne si he recibido felicitaciones en forma verbal por mi trabajo tutorial, la universidad católica por lo eficiente que soy y mi buen desenvolvimiento de la facultad de diplomado, en un evento de investigación científica.

Juana Poma: “En cuanto a la satisfacción laboral yo me siento satisfecha, todos los años me evalúan, sino me gustaría lo que yo hago no postularía, aunque los demás lo contrario, pero yo me siento bien me gusta mi trabajo amos mi trabajo aun cuando no hay un reconocimiento.

Fanny Elizabet Vera Charcape “me da mucha satisfacción que nos agradezcan, he tenido que ir que trabajar a contra horario, el cariño de los alumnos se siente su calor, así como también que destacan la labor”.

De acuerdo a lo tratado anteriormente podemos decir que es de suma relevancia incentivar al personal a cargo mejorando sus condiciones de su entorno laboral así se lograra que el empleado se tienda más comprometido y elevando su nivel de satisfacción. Es por ello que no solo bastara en crear simples programas de corto tiempo en donde solo se simplifique en brindar solo recompensas o comisiones, sino que debe ir más allá el colaborador debe sentirse reconocido a través de oportunidades de ascender, proporcionándoles medios adecuados para lograr lo planteado.

#### **UT 04: Sobre la confianza como el elemento principal del trabajo en equipo**

La confianza es un tema importante. Hoy más que nunca, y cada vez con mayor frecuencia, se considera un activo fundamental para evitar el trabajo aislado, fomentar la colaboración, reforzar el trabajo en equipo, aumentar el compromiso y gestionar el interminable proceso de cambio.

Un grupo de trabajo que alcanzado su autorrealización como empresa es la que trabajo tenido como soporte la confianza, que será implementada de acciones inteligentes por parte del líder. los colaboradores necesitan sentirse confiados y no rechazados, para poderencargar o interactuar con sus allegados estando seguro de que lo defraudara cunado realicentrabajos colaborativos.

Así Zaleznik y Bornard (2005), nos dice Un individuo se siente parte de un trabajo u organización cuando hay buena comunicación, valores, empatía entre otros, es por ello que un plus agregado al éxito seria considerar estos puntos claves, que si son llevados la práctica de manera consensuada se podrá obtener buenos resultados que será beneficioso para todos.

Hernández (2014), manifestó que el trabajo colaborativo es importante porque se observara un desempeño elevado, así como también un clima favorable y saludable.

Gutiérrez (2010) explica que el trabajo en mutuo es como un grupo de individuos s que colaboran interactúan para lograr metas en común, fundamentado en la unidad de un propósito a través de conocimientos, habilidades.

Chiavenato (1999), la empresa espera que la contribución de cada integrante sobrepáse los costos de tener personas en la organización; la organización espera que los colaboradores contribuyan efectivamente.

Gutiérrez (2010), menciona que un director o jefe debe conocer y creer en el trabajo en equipo para incentivar en algunas tareas, mejorar, e innovar constantemente; es quien tiene la capacidad de desarrollarlos para que tengan una orientación adecuada, así como generar condiciones y apoyo.

Consuelo Tantalean Smith: “Siempre hay problemas, pero cuando tenemos objetivos comunes, todos nos ponemos la camiseta. Quizás en las rutinas diarias hay falencias o momentos que no son los adecuados, pero eso no es impedimento para trabajar confinados uno del otro”.

Lo que se busca que los integrantes del equipo expresen sus ideas ayuden a superar obstáculos, desarrolle la empatía, así como realizar su autoevaluación y coevaluación sin dejar de lado el respeto y demostración de valores.

Los conflictos son con momento intenso y tanto complicados y que toda empresa u otro ámbito de nuestra vida diaria nos sale, lo ideal sería seria conversar con las partes comprometidas de dicho problema luego insertar al puesto si no lo hacemos estaremos ocasionado ruido al interior del equipo siendo una piedra en el zapato de todo trabajo colaborativo.

Sánchez (2014), nos dice que las tareas que se den en las empresas se deben dar con la igualdad que corresponde a cada integrante que no solo debe limitarse a la rentabilidad de la organización si no a beneficio de todos mejorando así su identificación y unión con los demás.

Palacio (2014), considera que las buenas relaciones internas alcanzan su nivel máximo cuando los trabajadores muestran confianza con los que hacen y a sus jefes inmediatos. Es necesario ahondar en ese tema pues son condicionantes muy beneficios para equipos de trabajos que buscan una integración significativa y colaboradora.

Así confirman nuestros entrevistados:

Marión Bringas Huamán: “Cuando hay falta de confianza no podemos alcanzar en el trabajo desarrollar muchas acciones. yo tengo confianza en mis auxiliares que ellos a desempeñar en su trabajo, ellos van a demostrar de forma ética su trabajo. Podrías encargarle algo especial y ellos no me van a fallar y es indispensable con ello”.

Segundo Lisarte Amoroto Méndez: “Tenemos mucha confianza, somos un equipo muy compenetrado, cuando alguien falta por motivos de fuerza mayor, siempre hay alguien que presta su ayuda para cubrir ese día, teniendo la confianza plena que lo hará bien”.

Doris Cayetano: La confiabilidad tiene que ver desde las con las más altas jerarquías hasta el señor de la puerta tiene que ser plena sobre todo si trabajamos en quipo como son los docentes, auxiliares que se tiene que dar esto con mucha más razón porque ellos están más cerca de los alumnos. Esa confiabilidad es parte de nuestra ética, de nuestra formación como docente como docente y eso se fortalece cada día, es por eso que esa confiabilidad es obligatoria, para que el trabajo sea más dinámico da menor producción, es uno de los pilares fundamentales, cuando uno trabaja en equipo.

David Gonzales Añorga: La confianza la considero como un eje fundamental en la eficacia de un trabajo consensuado con mis auxiliares, un trabajo basado en la honestidad, vocación Servicio, en una confianza recíproca.

Juana Poma: “Es importante en confiar en tu personal, sino no confías estamos en problemas, aquí tenemos lineamientos generales para seguir, el trabajo con las chicas, mejorar la disciplina, hacerlas sentir bien emocionalmente, yo percibo que hay un trabajo en equipo en el turno de la tarde con los de la mañana. El grado que confianza que tengo con el nuevo director todavía no es plena porque recién estamos trabajando en ello, pero con la directora anterior si existía y sobre todo respeto”.

Fany Elizabet Vera Charcape: “Bueno con respecto a ese punto nosotras cuando tomamos alguna decisión, promocionamos la gestión del talento humana que consiste que cuando el trabajador se siente bien podrá el máximo en el trabajo, entonces nos reunimos con los auxiliares, para recibir sugerencias o escucharlo”.

## **CAPITULO IV. CONCLUSIONES**

- Las relaciones internas entre los miembros de la comunidad educativa según lo recabado son positivas puesto que se limitan a realizar su trabajo y que a pesar que suceden ciertas discrepancias en la mayoría de colegios encuestados, suelen solucionarlos a través de la comunicación efectiva..
- Las relaciones internas y el desempeño laboral muestran la existencia de un clima favorable de acuerdo a la percepción de los propios trabajadores de las II. EE.
- Según un 14.29% de encuestados manifiestan que su desempeño laboral no está determinado por incentivos monetarios, o por su jefe inmediato, sino por ver o sentir el logro de los alumnos que tienen en su cargo; son ellos su mayor satisfacción ver como a lo largo del ingreso de la secundaria se dan cambios positivos en sus actitudes. Para poder incrementar aún más el desempeño se debe tener en cuenta el resaltar las virtudes como también los logros de dichos colaboradores para incrementar sus compromisos con las metas trazadas en la IE.
- Con vías a mejora y teniendo como base los resultados de la investigación se ha creído conveniente elaborar plan de fortalecimiento que incida en las relaciones internas y el desempeño laboral de los coordinadores y docentes de las I.E de la UGEL N° 04 de Trujillo



- A través de lo investigado podemos decir que el desempeño laboral en los coordinadores está relacionado con la motivación en el centro educativo o fuera de el (intrínseca o extrínseca), así como también podemos decir que en las relaciones internas es necesario una buena comunicación por parte de los miembros del centro laboral. Por ello se debe tener en cuenta aspectos que pasan desapercibidos, aquellos que no se ven; pero que van a provocar en el colaborador iniciativa para lograr los objetivos propuestos.

## **CAPITULO V. RECOMENDACIONES**

- Que los directores o subdirectores implementen planes de fortalecimiento referidas al tema socioemocional y así fortalecer la confianza entre sus trabajadores.
- Para incrementar la productividad de toda organización educativa, es importante también mejorar las actitudes de los trabajadores a través de reconocimientos por parte del jefe inmediato y a nivel UGEL.
- Diseñar estrategias para el mejoramiento de las relaciones internas con el objetivo fortalecer las relaciones interpersonales entre los coordinadores y comunidad educativa, fomentando el trabajo en equipo.
- Es importante también que a nivel de GRELL, se tome en cuenta los aspectos vinculados a la comunicación, relaciones internas y desempeño laboral que exista en los colegios del ámbito regional. Para así un diagnóstico claro y poder fomentar los encuentros regionales, capacitaciones etc.

## REFERENCIAS

- Agallo A. (2003). *Dinámicas de grupos*. (2da ed.). Guatemala: Piedra Santa.
- Ahumada, L. (2004). *Liderazgo y equipos de trabajo. Una nueva forma de entender la dinámica organizacional*. Ciencias Sociales online, 3(1), 11.
- Alcover. (2003). Liderazgo y poder. Psicología del trabajo y de las organizaciones.
- Alves, J. (2000). *Liderazgo y clima organizacional*.
- Alvarado, M. y Flores, E. (2019). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la caja Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego –Trujillo.
- Amoros, C. (2007). Clima organizacional y desempeño de los docentes de la UCLA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Arce, G. y Malvas, Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari*. Universidad Católica Sedes Sapientiae Escuela de Posgrado-Huari-Perú.
- Arias, A. & Portela, I. (1997). Sistema de información y sistema de calidad: ¿relación y dependencia en las organizaciones empresariales?, en *Documentación de las Ciencias de la Información*. Núm. 20. Madrid. ISSN: 0210-4210.
- Beiza. (2012). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica Nacional Creación Chaguaramos II*. Universidad de Carabobo, Valencia, España.
- Berlo, D. (1969). *El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica*. (2da ed.). Buenos Aires: El Ateneo.

- Berceruelo, B. (2011). *Comunicación interna en la empresa. claves y desafíos*. Valencia: Wolters Kluwer. España.
- Brandolini, A. (2010). *Comunicación Interna*. Argentina: La Crujía.
- Britto, C. (1991). *Gestão escolar participada. Na escola todos somos gestores*. Lisboa, Texto editora.
- Boland. L. (2007). *Funciones de la administración*. Argentina: Universidad Nacional del Sur. Ediuns.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ma.ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Thomson.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw Hill.
- Cortázar, J. (2010). *El respeto: ¿Un valor en crisis?* Disponible en; <http://revista714.blogspot.com/2009/04/elrespeto-un-valor-en-crisis.html>
- Cruz Batista, Y. (2012). *Posiciones teóricas en torno a la comunicación organizacional. Contribuciones a las ciencias sociales*. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/20/cbfp.html>.
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones humanas*. (3ra ed.). México: Thomson.
- Dawis, R. & Lofquist, L. (1992). *A Psychological Theory of Work Adjustment*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Díaz, L. y Cabral, J.A. (2005). Low Pay, Higher Pay and Job Satisfaction within the European Union: Empirical Evidence from Fourteen Countries”, IZA Discussion Paper, N° 1558. 113.

- Díez Freijeiro, S. (2006). *Técnicas de comunicación. La comunicación en la empresa*. España: Ideas propias.
- Fernández, C. (1991). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas
- Montes. (2003). *Relaciones interpersonales*. California, EEUU: Universidad de California.
- Disponible en: [http://nature.berkeley.edu/ucce50/agro laboral/7libro/12s.pdf](http://nature.berkeley.edu/ucce50/agro%20laboral/7libro/12s.pdf).
- Gadow, F. (2010). *La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: GranicaS.A.
- Gan, F. (2007). *Manual de recursos humanos*. Catalunya: OUC. GAN, F. (2007). *Manual de recursos humanos*. UOC.
- García, J. (2007). *La comunicación interna*. Madrid: Diaz de Santos.
- Grados, J. A. (2001). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Trillas.
- Griffin, R. W. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional: Gestión de personas y organizaciones*. México: Argraph.
- Gonzales, M., Olivares, S., Gonzáles, N. y Ramos, J. (2014). *Planeación e integración de los recursos humanos capital humano*. (1ra. ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Disponible en: [https://ebookcentralproquest.com/lib/utmachalasp/reader.action?docID=3227840&query=capital% 2Bhumano](https://ebookcentralproquest.com/lib/utmachalasp/reader.action?docID=3227840&query=capital%20humano).
- Goldhaber, G (1984). *Comunicación organizacional*. (1ra ed.). México: Diana.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: McGraw Hill.
- Hyland, B. (2011). *Más reflexiones para los gerentes*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jaen. M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación personalidad y percepción de factores psicosociales*. (Tesis de Doctorado). Universidad Complutense de Madrid.
- Jaques, E. (2004). *La organización requerida*. (1ra. ed.) Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. (3ra. ed.). México: Mc Graw Hill.

- León, M. y Díaz, E. (2013). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración*. España: Paraninfo S.A.
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. Lex Nova.
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades directivas*. México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Malgesini, G. y Giménez, C. (2000). *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. Madrid: Catarata.
- Méndez, C. E. (2006). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Colombia, Bogotá D.C.: Centro Editorial Rosarista.
- Rogers, C.R. (1985). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Medina, A., Gallegos, C. y Lara, P. (2008). Motivación y Satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista Administración Pública*. 42(6), 12-30. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/09.pdf>.
- Méndez, C. E. (2006). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Colombia, Bogotá D.C.: Centro Editorial Rosarista.
- Montes, F. (2003). *Administración laboral Agrícola: cultivando la productividad del personal*. Universidad de California. ALL Rigts Reserved.gebillikop@ucdaris.edu. (209).525-6800.
- Morales, F. (2012). La Comunicación Interna: herramienta estratégica de gestión para empresas excelentes. *Aprende RH: Tu revista de Recursos Humanos*, N°: 34.
- Morales, G. (2010). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo en una dependencia gubernamental*. México, México.

- Muchinsky, P.M. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. Madrid: Paraninfo. Thomson Learning.
- Palacio, D. (2014). *Estrategias de comunicación, motivación y liderazgo orientados al fortalecimiento de procesos de cultura organizacional*. Colombia: MPS. Disponible en: [goo.gl/tRdJxV](http://goo.gl/tRdJxV) .
- Pasquali, A. (1978). *Comprender la comunicación*. Caracas Monte. Ávila.
- Pizzolante, I. (2004). *El poder de la comunicación estratégica*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Pozner. (1995). *El directivo como Gestor de Aprendizaje Escolares*. Buenos Aires: Aique.
- Ramirez, G. (2010). *Factores Psicosociales que promueven el estrés laboral y sus efectos en el desempeño y motivación laboral. Escuela de Ciencias Psicológicas*. Escuela de Ciencias Psicológicas. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Ribeiro, L. (1996). *La Comunicación Eficaz*. Barcelona, España: Urano.
- Robbins, S.P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson
- Sánchez, M. (2014). *Manual comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid, España: CEP S.L.
- Sachau, D. (2007). Resurrecting the motivation – hygiene theory: Herzberg and the positive psychology movement. *Human Resource Development Review*, 6 (4), 377-393.
- Scheinsohn, D. (1993). *Comunicación estratégica: Management y fundamentos de la imagen corporativa*. Buenos Aires: Macchi.
- Sánchez, I. (2013). *Comunicación Oral y Escrita en la Empresa*. Ic Editorial. N° edición1
- Sánchez, P. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid, España: Editex.

- Tena, J. & Bvillanueva, R. (2010). *Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado*. Disponible en: <file:///c:/users/lenovo/downloads/dialnet-satisfaccionlaboralycompromisoinstitucionaldelosdo-3294739.pdf>
- Trelles, J. & Vara S, A. (2017). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la agencia distribuidora servicios y representaciones dial S.R.L*, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato.
- Vásquez, J. (2017). *Relaciones Interpersonales y Motivación Laboral en los docentes de la institución educativa N° 80382 Carlos Alberto*.
- Vásquez, L. (2015). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto Perú.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa-Managua en el período 2016*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Zaleznik, A. & Bornard, T. (2005). *Estrategia, estructura, decisión, identidad. política general de empresa*. Madrid, España: Biblio Empresa. España.



## ANEXOS

### Anexo 1. ENCUESTA

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

Es importante que responda con sinceridad.

Turno: mañana (                      ) tarde (                      )

Institución Educativa:

- I.E.E. GUE “José Faustino 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 2 años (    )
- De 2 a 5 años (    )
- De 6 a 10 años (    )
- De 11 a 20 años (    )
- Más de 20 años (    )

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 Coordinador de TOE 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	Semanal mente	Mensual mente	Ocasional- mente	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) ¿Cuándo 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) ¿Planteas 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 toman en 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?

- 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

## **Anexo 2. GUIA DE ENTREVISTA**

Entrevistado o Entrevistada: Entrevistadora: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Formato de registro:

Lugar de la entrevista: \_\_\_\_\_ Duración: \_\_\_\_\_

---

UT 01: Sobre la comunicación y su impacto en las buenas relaciones.

---

---

---

---

UT 02: Sobre la comunicación como herramienta de gestión.

---

---

---

---

UT 03: Sobre el reconocimiento del trabajo y satisfacción laboral

---

---

---

---

UT 04: Sobre la confianza como el elemento principal del trabajo en equipo

---

---

---

---

## **Anexo 3. PROPUESTA**

---

### **PLAN DE FORTALECIMIENTO PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERNAS ENTRE LOS DOCENTES Y COORDINADORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LAUGEL N°04 TRUJILLO SUR ESTE**

---

#### **INTRODUCCIÓN**

El ambiente laboral tomado como referencia en este plan de fortalecimiento, es de suma importancia en los centros educativos, que tiene objetivos claros con respecto a sus alumnos. Es por ello que en la actualidad se habla de los procesos de comunicación interna, entre los colaboradores de dicha institución. En la medida que, que se escuche los requerimientos y las formas de pensar de nuestros trabajadores, se podrá generar espacio de confianza y por tanto unos niveles altos de productividades.

Este plan busca de alguna manera aportará en la mejora de las buenas relaciones teniendo como base los procesos de comunicación.

#### **OBJETIVOS**

##### **Objetivo general:**

Crear un plan estratégico con respecto a las relaciones internas que apoye e incremente el desempeño laboral del personal de la institución.

##### **Específicos**

1. Realizar talleres para fomentar la confianza y fomentar así la comunicación interna en los coordinadores de la institución.
2. Optimizar el uso de los medios de comunicación interna, para que la información llegue por igual a todo el personal que se encuentre dentro y fuera de la institución.



3. Implementar actividades que fomenten y fortalezcan las relaciones interpersonales y escuchar lo que piensan.
4. Crear espacios para escuchar a los coordinadores con respecto a las dificultades que suceden en el trabajo.
5. Promover y desarrollar programas deportivos y recreativos que permitan la integración, la formación integral y el mejoramiento de la calidad de vida

## **CRONOGRAMA**

Para una mejor comprensión del cronograma del plan estratégico de buenas relaciones internas, se mostrará una tabla descriptiva que demuestra el listado de actividades que se proponen realizar, para que la institución considere el tiempo real a invertir en esta estrategia.

	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
<b>I Etapa:</b>	1. Seminario taller: “Importancia del trabajo en equipo” 2. Dinámica integración 3. Sesión con los coordinadores y los diversos trabajadores de la I.E 4. Crear un programa de incentivos	1 h 1 h (2 días por semana) 1 h (1 día la semana) 1 h (1 día por semana)	Se invitará Catedráticos de la UNT. Psicólogos. Director de la I.E Director y colaboradores
<b>II Etapa</b>	5. Seminario taller: “Confianza en uno mismo” 6. Elaboración de normas que serán cumplidas con los trabajadores 7. Elaboración de espacio de expresión. 8. El cuerpo habla y las ideas fluyen	2h. 1 h (1 día) 1 h (2 días a la semana) 1 h (2 días a la semana)	Se invitará: Catedráticos de la UPAO Toda la comunidad educativa. especialista en psicomotricidad.

A fin de garantizar la presente propuesta, a continuación, se dan a conocer los nombres de las actividades:

**Título de la actividad:** “Importancia del trabajo en equipo”

- **Propósito:** Informar sobre cómo es una I.E cuando trabajan todo buscando la misma dirección.

- **Descripción:**

En la actualidad el trabajo en equipo se desarrollará si ponemos todas las mismas energías, buscando el reconocimiento de la I.E.

Se invitará a catedráticos de la UNT, para realizar un seminario taller que esté al alcance de los coordinadores y colaboradores. brindando su certificado correspondiente.

- **Recursos:**

Ponentes, coordinadores y colaboradores, colegio.

**Título de la actividad:** Dinámica integración

- **Propósito:** Permitir a la institución contar con un personal altamente calificado, capaz de compartir valores, creencias, lenguaje, estilos de comunicación y normativas o políticas propias de la institución. a través de actividades de integración
- **Descripción:** Lograr fortalecer los vínculos de confianza entre los trabajadores.
- **Recursos:** Talento humano.

**Título de la actividad:** Sesión con los coordinadores y los diversos trabajadores del I.E relaciones interpersonales de los colaboradores.

- **Propósito:** Lograr que las personas trabajen en un ambiente de cooperación y hacia un objetivo común. y escuchar sus inquietudes en cuanto a su trabajo.

- **Descripción:**

Dejar de un lado los asuntos de territorialidad y canalizar todas sus energías hacia una meta en común, y los resultados finales son: mejor dialogar para establecer normas claras para la productividad de la I.E, siendo ellos lo que establezcan y se comprometan cumplirla.

- **Recursos:**

Talento humano, talleres de motivación personal para incentivar las relaciones interpersonales con la intención de crear políticas y normas para mejorar las relaciones del colectivo.

**Título de la estrategia:** Crear un programa de incentivos

- **Propósito:** Comunicar sobre la meta a cumplir durante el año
- **Descripción:** Integrar a la comunidad comunicativa. para establecer los incentivos referidas al reconocimiento a sus logros alcanzados.
- **Recurso:** Talento humano, carteleras informativas.

**Título de la estrategia:** “Confianza en uno mismo”

- **Propósito:** Aumentar la confianza en uno mismos, mejorando así la autoestima.
- **Descripción:**

En la actualidad se busca personas asertivas que crean en ellos mismos y puedan resolver problema, de una manera proactiva.

Se invitará a catedráticos de la UPAO, para realizar un seminario taller que esté al alcance de los coordinadores y colaboradores. brindando su certificado correspondiente.

- **Recursos:** Ponentes, coordinadores y colaboradores, colegio

**Título de la actividad:** Elaboración de normas que serán cumplidas con los trabajadores

- **Propósito:** Crear lazos fuertes de trabajo así como también la integración del personal nombrado y/o contratado o que recién incorporan por primera vez.
- **Descripción:** Se realizará un plenario en donde se realizará actividades de romper hielo entre los trabajadores.
- **Recursos:** Talento humano, talleres de comunicación, cartelera de información.

**Título de la actividad:** Actividades psicomotrices

- **Propósito:** Crear actividades que liberen tensiones a través de actividades con el cuerpo.
- **Descripción:** Se invitará a profesores especializados en la materia, para realizar con el grupo de calentamiento, expresividad psicomotriz y relajación.
- **Recursos:** Grupo humano, especialista, centro educativo.

**Título de la actividad:** Elaboración de normas que serán cumplidas con los trabajadores

- **Propósito:** Crear lazo fuerte de trabajo, así como también la integración del personal nombrado y/o contratado o que recién incorporan por primera vez.